

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap aktivitas outdoor, kebutuhan akan alat-alat outdoor yang lengkap dan berkualitas turut mengalami peningkatan. Namun, tidak semua orang memiliki alat outdoor sendiri, sehingga toko sewa alat outdoor menjadi solusi praktis bagi para penggiat aktivitas outdoor. Di Ponorogo, pertumbuhan usaha sewa tenda dan perlengkapan outdoor menjadi salah satu penopang kebutuhan masyarakat akan aktivitas di alam terbuka. Kendala yang sering dihadapi customer adalah kesulitan dalam mencari alat yang sesuai dengan kebutuhan mereka, baik karena banyaknya pilihan alat yang ditawarkan maupun kurangnya pengetahuan tentang fungsi serta spesifikasi alat outdoor yang tersedia (Faizah Atirah & Jimmie, 2024) [1].

Masalah ini sering membuat pengguna kebingungan saat memilih alat yang sesuai karena informasi yang tersedia tidak disajikan dengan jelas dan mudah dicari. Desain antarmuka yang tidak intuitif membuat pengalaman pengguna tidak nyaman, sehingga bisa membuat mereka membatalkan proses penyewaan. Selain itu, penerapan sistem berbasis web dapat menghadirkan kemudahan akses informasi dan pelayanan baik bagi customer maupun pengelola toko. Hal ini didukung oleh penelitian Diki Febriani, Wahyu Hadikristanto, dan Purnama Sakhrial Pradini (2024) yang menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi penyewaan alat outdoor berbasis web mampu meningkatkan efisiensi operasional dan mempermudah proses penyewaan [2].

Seluruh tahapan dalam proses ini dirancang dengan berfokus pada kebutuhan pengguna, sehingga menjadi pendekatan yang tepat dalam membuat aplikasi sewa tenda Ponorogo yang informatif dan mudah digunakan. Selain itu, Bahrul Zakaria (2024) dalam penelitiannya menekankan bahwa dengan menerapkan metode design thinking dalam merancang aplikasi sewa alat outdoor, dihasilkan antarmuka yang efektif dan efisien dengan tingkat kepuasan pengguna

yang tinggi [3].

Berdasarkan pembahasan tersebut, penelitian ini bertujuan melakukan analisis serta perancangan (front end) website toko Sewa Tenda Ponorogo menggunakan metode design thinking, dengan fokus pada pelayanan pelanggan, khususnya dalam menyediakan pilihan alat sesuai dengan keinginan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk permasalahan saat ini, rumusan masalah didefinisikan sebagai berikut dan didasarkan pada konteks masalah tertentu.

1. Bagaimana melakukan perancangan tampilan UI/UX website pelayanan pelanggan dengan menggunakan pendekatan Design Thinking ?
2. Apa saja fitur yang dibutuhkan dalam perancangan website pelayanan pelanggan di toko Sewa Tenda Ponorogo dan bagaimana mengintegrasikan fitur-fitur tersebut dengan baik? Seberapa besar pengaruh?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memperluas cakupan penelitian dan mempermudah pengumpulan data, penulis telah menetapkan beberapa kendala pada isu-isu yang akan diperiksa dan dikaji oleh peneliti. Berikut ini adalah Batasan-batasan tersebut :

1. Perancangan Front-End website pelayanan pelanggan di toko Sewa Tenda Ponorogo menggunakan pendekatan Design Thinking.
2. Output berupa tampilan website toko Sewa Tenda Ponorogo.
3. Website yang dibangun menggunakan framework React.js

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini untuk :

1. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan customer di toko Sewa Tenda Ponorogo, dengan adanya website pelayanan customer yang efisien, pelanggan toko dapat dengan mudah mendapatkan informasi. Ini akan membantu meningkatkan kemudahan dalam memenuhi permintaan

customer.

2. Metode Design Thinking bisa digunakan untuk meningkatkan dan menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik.
3. Melalui penggunaan website dapat mencakup peningkatan eksplorasi untuk para customer mengenai alat-alat hiking yang ada.
4. Penerapan metode design thinking dalam pengembangan aplikasi UI/UX untuk toko sewa alat outdoor berbasis web, termasuk seluruh tahapan empati hingga prototyping.

1.5 Manfaat Penelitian

Penyelesaian masalah analisis dan perancangan front-End website pelayanan publik di toko Sewa Tenda Ponorogo dapat menawarkan banyak keuntungan, seperti berikut ini :

1. Meningkatkan aksesibilitas informasi sehingga customer Sewa Tenda Ponorogo akan memiliki akses lebih mudah dan cepat terhadap informasi dan layanan yang disediakan oleh toko.
2. Dengan adanya sarana untuk memberikan opsi permintaan alat para customer toko dapat lebih efektif pada saat bertransaksi untuk menyewa.
3. Peningkatan citra dan reputasi toko dengan adopsi teknologi yang modern, terbuka, dan responsive terhadap kebutuhan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berikut ini digunakan sebagai penyusunan penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Dengan menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, serta manfaat yang akan diperoleh. Hal ini bertujuan sebagai langkah awal dalam melakukan penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Setelah pendahuluan, langkah berikutnya adalah tinjauan pustaka yang dibahas dalam bab II. Bab ini digunakan untuk membahas isu-isu terkini dan juga

untuk mengembangkan serta menerapkan solusi yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan oleh peneliti dimulai dari analisis literatur hingga pelaksanaan penelitian, yang seluruhnya dijelaskan dalam bab ini. Bab ini berisi penjelasan mengenai metode penelitian yang dipilih selama proses pengolahan data serta strategi yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil serta pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan. Pembahasan ini membahas mengenai hasil desain yang akan direkomendasikan sebagai rancangan website layanan pelanggan di Sewa Tenda Ponorogo.

BAB V PENUTUP

Langkah terakhir pada bab V disajikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

