

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu teknologi semakin berkembang, perkembangan tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya aktivitas dan kebutuhan manusia. Oleh karena itu, hampir seluruh aktivitas manusia berkaitan dengan teknologi. Teknologi memberikan banyak pengaruh ke berbagai sektor, salah satu sektor yang terpengaruh dengan adanya teknologi yaitu internet (Pratama and Indriyanti, 2023). Perkembangan internet yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun sangat membantu untuk meluncurkan suatu produk sebagai media promosi dan tempat melakukan transaksi penjualan atau sering disebut dengan *e-commerce* (Mufti Prasetyo *et al.*, 2022). Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, membuat pola pikir dan cara berinteraksi yang dimiliki masyarakat mulai berubah untuk melakukan proses perancangan menggunakan *user experience* yang merupakan sebuah perkembangan teknologi yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada pengguna dalam menggunakan suatu produk salah satunya pada proses penjualan atau sering disebut dengan *e-commerce* (Nadhif *et al.*, 2021)

*E-commerce* merupakan suatu transaksi saling tukar menukar barang antar satu dengan yang lainnya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari secara digital. Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, sistem transaksi secara *online* (*E-Commerce*) sangat memudahkan bagi para pelaku bisnis untuk berinteraksi dan bertransaksi melalui media internet. Transaksi *Online* (*E-commerce*) merupakan suatu transaksi yang melibatkan penjual dan

pembeli dalam satu media internet dan melakukan transaksi secara langsung melalui *website* (Riswandi, 2019). Proses penjualan melalui internet tidak hanya berupa *website* akan tetapi bisa berupa sistem. Penyusunan desain aplikasi sering dilakukan tanpa pengamatan dengan pengguna, yang menyebabkan hasil desain setelah selesai tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna (Nurmaharani and Heriyanto, 2023). Membuat desain yang tidak sesuai dengan kebutuhan menyebabkan masalah dalam penggunaan aplikasi tersebut (Mashuda and Linda, 2020).

Anugerah Protein merupakan salah satu toko distributor yang menjual pakan dan pupuk di wilayah Tanjung Bintang Lampung Selatan. Berdasarkan hasil observasi pada proses penjualan yang berjalan terdapat kendala yaitu pelanggan cukup membuang waktu dan biaya transport untuk mengetahui informasi barang, stok barang, dan proses pembelian barang dikarenakan pelanggan harus datang langsung ke toko dan melakukan pembayaran secara tunai hal ini tentu menyulitkan pelanggan dikarenakan harus datang ke lokasi. Informasi produk pada Anugerah Protein belum bisa terupdate secara *real time* sehingga terjadi keterlambatan dalam penghitungan stok barang. Pelanggan juga sering mengantri pada saat pembelian barang dikarenakan banyaknya pelanggan yang datang ke toko dan pelanggan terkadang mengalami kekecewaan dikarenakan telah habisnya persediaan barang yang diinginkan pelanggan, tidak ada penjualan jarak jauh yang bisa mempermudah toko dalam memperluas wilayah penjualan.

Berdasarkan permasalahan pada Anugerah Protein perlu diidentifikasi lebih lanjut agar kemudian dapat dibuat usulan rancangan antar muka (*user interface*) untuk sistem penjualan dengan menggunakan aplikasi figma. Hasil dari penelitian

ini adalah perancangan yang dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan atau pihak Anugerah Protein dalam melakukan proses penjualan secara cepat dan tepat.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana perancangan *user experience* pada sistem penjualan pupuk?”

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas yaitu :

1. Penelitian ini hanya melakukan perancangan *user experience* pada kegiatan penjualan
2. Perancangan menggunakan figma
3. Metode yang digunakan adalah metode *desaign thinking*
4. Pengujian racangan menggunakan EUQ

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini antara lain adalah “merancang *user experience* pada sistem penjualan pupuk”.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan rekomendasi rancangan sistem penjualan yang akan dibangun.
2. Dapat mengetahui alur dari gambaran proses sistem penjualan secara lengkap.
3. Membantu dalam proses kegiatan penjualan dengan cepat.