

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Kegiatan transaksi jual beli merupakan salah satu aktivitas rutin rata-rata manusia di dunia. Kegiatan transaksi jual beli tersebut dapat terlaksana apabila adanya kesepakatan antara kedua belah pihak, baik penjual atau pembeli, untuk melakukan pertukaran barang maupun jasa dengan uang (Weetman, 2013). Kini banyak perusahaan maupun instansi tertentu yang melakukan inovasi dalam proses penjualan dan pembelian barang ataupun jasa agar mampu memberikan kemudahan, kenyamanan dan transaksi baru yang lebih modern. Dan *E-Marketplace* adalah salah satu contohnya. *E-Marketplace* merupakan pasar digital tempat penjual dan pembeli bertemu dan melakukan berbagai jenis transaksi. Disini orang melakukan proses transaksi dengan pertukaran barang maupun jasa untuk menghasilkan uang. Transaksi dalam dunia internet diartikan sebagai *e-commerce* (Heriyanto et al., 2016).

CV Ramayana adalah salah satu contoh perusahaan yang bergerak dibidang pertanian. Didirikan tahun 2009 dan berlokasi di Kota Metro, perusahaan ini merupakan salah satu distributor dalam penjualan pestisida dan produk-produk pertanian lainnya serta juga salah satu perusahaan yang sudah memiliki aplikasi marketplace yang bernama SSJT Shop. SSJT Shop sendiri adalah singkatan dari Sinar Sejahtera Jaya Tjipta yang merupakan aplikasi dengan menjual obat-obatan kimia atau pestisida, pupuk, dan produk pertanian lainnya secara online. Pada mulanya Perusahaan ini menjual segala produk pertanian secara offline yang bisa dikatakan bersifat terbatas dikarenakan hanya melakukan transaksi dengan konsumen tetap, baik yang berada didalam maupun luar kota metro dan beberapa

konsumen yang pernah langsung berbelanja di toko milik CV Ramayana. Hingga akhirnya untuk memperluas jangkauan penjualan serta memudahkan konsumen baru dalam pemesanan dan pembelian produk pertanian khususnya untuk yang berada diluar Kota Metro namun masih dalam lingkup Provinsi Lampung maka perusahaan ini membuat sebuah aplikasi yang bernama SSJT Shop dimana aplikasi ini bertujuan untuk memberikan solusi baru bagi pembeli khususnya diluar wilayah Kota Metro namun masih dalam lingkup provinsi lampung agar tetap bisa bertanya dan bertransaksi mengenai produk yang akan dibeli tanpa harus mengunjungi toko penjualan yang berada di Kota Metro.

Kelebihan dari aplikasi SSJT Shop adalah memberikan solusi bagi konsumen baru khususnya diwilayah luar Kota Metro yaitu dengan mengurangi jarak, waktu dan biaya operasional bila dipesan dari luar wilayah Kota Metro yang masih dalam lingkup Provinsi Lampung.

Aplikasi ini mulanya diharapkan dapat digunakan oleh masyarakat umum terutama petani yang mungkin tidak semua memahami teknologi dan terkadang tetap memilih cara lama yaitu dengan berbelanja secara offline. Namun hingga masa pengoperasiannya yang sudah berjalan hampir 1 tahun ternyata aplikasi ini belum berjalan secara optimal dan itu dapat dilihat dari data transaksi yang tercatat tidak mencapai target bahkan jauh dari target sasaran dalam kurun waktu setahun dan justru konsumen tetap memilih cara lama yaitu datang ke toko dan berbelanja secara offline. Oleh sebab itu melihat masalah yang terjadi maka perlu adanya pendalaman terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna aplikasi sehingga perlu dilakukan analisis pengembangan aplikasi agar dapat disesuaikan berdasarkan pada *User Experience (UX)*.

Menurut definisi dari ISO 9241-210, *user experience* adalah persepsi seseorang dan responnya dari penggunaan sebuah produk, *system*, atau jasa. *User experience* menilai seberapa kepuasan dan kenyamanan seseorang terhadap sebuah produk, *system* dan jasa. Dan dalam perancangan UX kita perlu mengumpulkan berbagai informasi yang dibutuhkan agar nantinya dapat menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dan untuk itu kita menggunakan metode *design thinking* dalam merancang UX melalui lima tahapan agar tercipta hasil yang dibutuhkan.

Design Thinking sendiri adalah pendekatan dalam membuat sebuah pengalaman yang menyangkut dampak emosional, estetika, dan interaksi yang berorientasi nilai sosial (Hartson and Pyla, 2012). Metode *Design Thinking* memiliki lima tahapan yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* dan *Test*. Kelima tahapan dari metode ini memiliki peranan yang penting dimana adanya sebuah wawancara mengenai kebutuhan pengguna, pengembangan ide-ide baru serta perancangan baru yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pengguna..

Untuk mengatasi permasalahan yang ada, maka penulis mengusulkan untuk melakukan Analisis Pengembangan Aplikasi Pertanian SSJT Shop dengan menggunakan metode *Design Thinking* agar lebih dekat dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat mendukung penyelesaian masalah yang dihadapi CV Ramayana dan rekomendasi rancangan aplikasi yang mudah, nyaman dan efektif sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana kualitas fitur aplikasi SSJT SHOP?
2. Bagaimana mendesain kembali tampilan aplikasi SSJT SHOP dengan metode *design thinking*?

1.3 Batasan Masalah

Agar perencanaan penelitian ini jelas dan terarah kedepannya maka penulis ingin memberikan pembatasan masalah agar lebih memudahkan pada saat pembahasan dan fokus pada pokok permasalahan, diantaranya:

1. Penelitian ini hanya menganalisa aplikasi SSJT Shop.
2. Penelitian ini hanya membuat rekomendasi desain aplikasi SSJT shop dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas fitur aplikasi dan memberikan rekomendasi desain tampilan aplikasi SSJT Shop dengan menggunakan metode *UX Design Thinking* agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Terhadap CV Ramayana, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi rancangan untuk aplikasi SSJT Shop agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Terhadap pengguna aplikasi SSJT Shop, diharapkan nantinya dapat menggunakan aplikasi ini dengan mudah, nyaman dan efektif sesuai dengan kebutuhan pengguna.