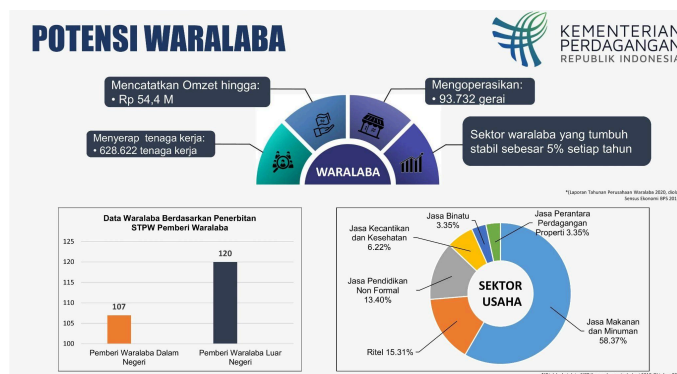


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Waralaba atau *franchise* merupakan salah satu pola pelaksanaan kemitraan UMKM di Indonesia (RI 2008). Waralaba atau *franchise* merupakan model usaha dimana pemilik usaha (*franchisor*) memberikan hak kepada individu lain (*franchisee*) untuk menjalankan usaha mereka dengan menggunakan merek dagang, produk, dan sistem operasional yang telah ada. Usaha *franchise* menjadi salah satu model usaha yang banyak diminati saat ini dengan perkembangan yang cukup besar. Menteri Perdagangan, Muhammad Lutfi pada gelaran Indonesia Franchise Forum-Bizfest 2021 menyampaikan bahwa *franchise* lokal mulai menguasai pasar dalam negeri, bahkan mulai merambah ke pasar regional (Kemendag, 2021). Pada tahun 2020, usaha *franchise* di Indonesia terus tumbuh dengan omzet mencapai 54,4 miliar dan mampu berkontribusi dalam penyerapan 628.622 tenaga kerja (Kemendag, 2021). Dengan banyaknya model usaha *franchise* dapat menciptakan peluang bagi pengusaha kecil menengah untuk membuka lapangan pekerjaan dan dapat meningkatkan perekonomian nasional.



Gambar 1.1 Data Waralaba di Indonesia

Dalam menghadapi perkembangan usaha *franchise* di Indonesia, *franchisee* menghadapi beberapa permasalahan. Sebagai acuan awal, data pra-penelitian diperoleh melalui wawancara dengan seorang responden yang membuka usaha *franchise*. Responden tersebut pernah merasakan kesulitan dalam melakukan riset terkait *franchise* yang diminatinya. Permasalahan tersebut termasuk kesulitan dalam menemukan informasi mengenai berbagai *franchise*, ulasan pengalaman *franchisee* sebelumnya, dan keterbatasan akses untuk menemukan seseorang yang memiliki pengalaman dalam usaha *franchise* untuk berdiskusi. Hal inilah yang membuat *franchisee* kesulitan dalam membuat keputusan.

Sejauh ini, beberapa pengembang telah mencoba mengatasi tantangan tersebut dengan membangun sistem yang bertindak sebagai platform yang menyediakan informasi tentang usaha *franchise*. Beberapa platform tersebut seperti waralabaku.com, ayowaralaba.com, dan majalahfranchise.com. Responden yang pernah berpengalaman membeli *franchise* tersebut diarahkan untuk mencoba ketiga sistem yang ada dan setelah itu diminta untuk membagikan pengalaman, pemikiran, dan perasaannya. Dari tahap ini, didapatkan informasi bahwa sistem-sistem yang sudah ada memberikan informasi yang cukup lengkap secara keseluruhan. Namun, beberapa di antaranya menampilkan informasi yang kurang jelas dan terlalu banyak iklan yang gambarnya terus bergerak atau muncul secara bergantian (Gambar 1.2 dan Gambar 1,3). Beberapa sistem juga lebih berfokus pada informasi tentang peluang bisnis *franchise* (Gambar 1.4).



Gambar 1.2 Tampilan Beranda waralabaku.com



Gambar 1.3 Tampilan Beranda ayowaralaba.com



Gambar 1.4 Tampilan Beranda majalahfranchise.com

Dari ketiga website tersebut belum ada yang menyediakan fitur untuk berkomunikasi dengan *franchisee* lainnya dan pendaftaran masih menggunakan WhatsApp. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna, jika ingin mengembangkan aplikasi serupa, mereka lebih memilih aplikasi *mobile* daripada *website*. Salah satu alasan utamanya adalah kenyamanan akses, karena pengguna

sering kesulitan mengingat alamat *website* dan harus membuka browser terlebih dahulu, yang memakan waktu. Selain itu, aplikasi mobile mempunyai pengalaman pengguna (*user experience*) yang lebih baik, memungkinkan navigasi yang lebih cepat, antarmuka yang responsif, fitur yang lebih interaktif, serta penggunaan teknologi seperti *push notifications* untuk memberikan informasi secara *real-time* (Lubis et al., 2019). Selain itu, penggunaan perangkat *mobile* di Indonesia terus menunjukkan tren peningkatan. Berdasarkan data dari DataReportal pada tahun 2023, jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia mencapai sekitar 209,3 juta, dengan 98,3% diantaranya mengakses internet melalui perangkat *mobile* dengan 7,7 miliar unduhan aplikasi *mobile*. Tingginya angka ini mencerminkan perangkat *mobile* sebagai platform utama yang digunakan masyarakat untuk berbagai aktivitas digital. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan aplikasi *mobile* yang responsif dan nyaman digunakan, yang dapat menjadi wadah untuk menghubungkan *franchisee* dan *franchisor*, sekaligus menyediakan pengalaman pengguna yang optimal.

Pada penelitian ini, perancangan desain UI/UX aplikasi akan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) untuk memastikan bahwa desain aplikasi dapat memberikan pengalaman pengguna yang optimal. UCD berfokus pada proses perancangan yang melibatkan pengguna secara langsung sehingga menghasilkan aplikasi dengan antarmuka yang intuitif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Oleh karena itu, pengembangan sebuah aplikasi *mobile* yang menggunakan metode UCD menjadi solusi yang menarik untuk menjawab tantangan ini. Aplikasi tersebut dapat menyediakan berbagai fitur, seperti kemudahan dalam

menghubungkan *franchisee* dan *franchisor*, membantu menyediakan informasi berbagai *franchise*, mempermudah proses pendaftaran, menyediakan wadah untuk berkomunikasi dan berbagi pengalaman dengan *franchisee* lainnya. Dengan adanya aplikasi ini, manfaatnya tidak hanya dirasakan oleh *franchisee* dalam membantu mereka mengambil keputusan bisnis, tetapi juga oleh *franchisor* sebagai platform untuk memasarkan usaha mereka secara lebih efektif.

Beberapa penelitian terdahulu yang pernah membahas mengenai metode *User Centered Design* (UCD) adalah dengan judul Penerapan Metode *User Centered Design* pada Perancangan Desain UI/UX Aplikasi Marketplace Catering. Penelitian tersebut menjelaskan mengenai perancangan desain UI/UX aplikasi pemesanan *catering* berbasis *mobile*. Dengan adanya perancangan aplikasi ini, dapat memudahkan proses pemesanan *catering*. Pada penelitian tersebut dimulai dari studi literatur hingga evaluasi. Nilai rata-rata *System Usability Scale* (SUS) yang diperoleh sebesar 80 yang menunjukkan desain aplikasi dapat diterima karena memenuhi kategori *acceptable* (Sulastri et al., 2024).

Penelitian selanjutnya yang membahas mengenai metode *User Centered Design* adalah dengan judul Perancangan UI/UX E-Commerce Menggunakan Metode *User Centered Design* (UCD). Adapun tujuan penelitian tersebut adalah untuk merancang desain UI/UX website *e-commerce* yang dapat memudahkan mengelola katalog dan pencatatan pesanan. Penelitian tersebut menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Penelitian tersebut menghasilkan nilai SUS sebesar 84 dengan kategori *acceptable*

yang menunjukkan bahwa aplikasi berhasil dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Alja et al., 2024).

Penelitian lain yang membahas mengenai metode *User Centered Design* adalah dengan judul *Mobile Application Design for Ordering Clean Water Using UCD Method in Indonesia*. Adapun tujuan penelitian tersebut adalah untuk merancang aplikasi seluler bernama Go-Water menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) untuk memesan air bersih di daerah Indonesia yang mengalami keterbatasan pasokan air bersih. Hasil penelitian tersebut menghasilkan nilai rata-rata sebesar 83%. Dengan demikian menunjukkan bahwa penelitian ini telah berhasil merancang desain aplikasi pemesanan air berbasis *mobile* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Watomakin et al., 2021).

Berdasarkan dari gambaran permasalahan di atas dan hasil dari beberapa penelitian terdahulu, penelitian ini bermaksud untuk mengembangkan rancangan UI/UX yang bernama Findchise dengan menggunakan metode UCD. Dengan metode ini diharapkan pengguna akan mendapatkan hasil tampilan aplikasi yang mudah dipahami oleh pengguna sehingga dapat digunakan dengan maksimal. Aplikasi Findchise diharapkan tidak hanya membantu *franchisee* dalam menemukan *franchise* yang sesuai, tetapi juga mendukung *franchisor* dalam memasarkan usahanya. Dengan pendekatan UCD, Findchise diharapkan mampu mengatasi kekurangan sistem lama, baik dari segi kenyamanan penggunaan, struktur informasi, maupun fitur interaktif seperti komunikasi antar pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah yang diangkat dalam penulisan skripsi ini, yaitu bagaimana

perancangan desain UI/UX pada aplikasi *mobile* Findchise dengan metode *User Centered Design* (UCD) agar sesuai dengan kebutuhan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang sesuai dengan perumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perancangan desain antarmuka (UI/UX) aplikasi berbasis *mobile* dan mencakup implementasi kebutuhan fungsional, yaitu kemampuan untuk melakukan pencarian, melihat detail *franchise*, dan melakukan pendaftaran, yang diterapkan pada sistem operasi Android.
2. Penelitian ini akan difokuskan pada industri *franchise* dalam negeri.
3. Target pengguna pada aplikasi ini yaitu *franchisee* atau peminat usaha *franchise* dan *franchisor*.
4. Wawancara dilakukan kepada maksimal lima responden untuk setiap pengguna, yakni 5 dari *franchisee* dan 5 dari *franchisor*.

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini, yaitu merancang desain UI/UX aplikasi *mobile* Findchise yang memenuhi kebutuhan pengguna.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini akan membantu mengarahkan penyusunan laporan supaya sebagai acuan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai gambaran umum isi penelitian diantaranya latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai pengertian dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, metode, *tools* yang akan digunakan dalam penelitian, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai tahapan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini serta menguraikan tahapan metodologi penelitian yang digunakan dalam perancangan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil dari setiap tahapan yang ada pada metodologi penelitian serta pembahasan tentang keberhasilan pengembangan sistem dan pembahasan yang telah dilakukan selama penelitian diantaranya yaitu analisis, perancangan desain antarmuka, evaluasi, dan implementasi desain.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan skripsi serta saran untuk pengembangan sistem yang ada demi kesempurnaan sistem yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi mengenai referensi yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan skripsi.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi mengenai data atau pelengkap yang menunjang dalam pembuatan skripsi.