

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, teknologi memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap berbagai sektor, terutama sektor bisnis dan perdagangan. Salah satu inovasi yang berkembang secara pesat adalah *marketplace*. Dalam dunia usaha, *marketplace* merupakan sebuah strategi bisnis karena mengingat adanya masalah yang semakin kompleks, banyaknya kompetitor, dan tuntutan untuk mengikuti perkembangan yang mengharuskan pelaku pemilik usaha untuk bertindak kreatif dan inovatif [1]. *Marketplace* menjadi solusi efisien dalam mendukung penjualan barang maupun jasa karena mampu menjangkau pasar yang lebih luas, menurunkan biaya operasional serta memberikan pengalaman belanja yang lebih nyaman bagi pengguna.

Menurut data yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221 juta jiwa dari total populasi 277 juta penduduk pada tahun 2023. Hasil survei menunjukkan penetrasi internet mencapai 79,5%, meningkat dibandingkan dengan periode sebelumnya [2]. Statistik dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) menunjukkan pertumbuhan pesat dalam industri e-commerce di Indonesia saat masa pandemi, dengan peningkatan sebesar 91% [3]. Data tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak orang memanfaatkan internet untuk berbelanja online, sehingga menciptakan peluang besar bagi pengembangan *marketplace* yang dapat mempermudah proses transaksi antar pelanggan dan penjual. Dalam bisnis penyewaan perlengkapan dan mainan anak, *marketplace* merupakan solusi bagi para penyedia layanan penyewaan sebagai platform menghubungkan mitra dan calon penyewa agar proses penyewaan lebih efisien.

Dari hasil observasi awal pada salah satu orang tua yang memiliki pengalaman menyewa perlengkapan dan mainan anak, sewa merupakan solusi bagi orang tua yang memerlukan peralatan dalam jangka pendek tanpa harus membeli, sehingga membantu para orangtua untuk mengurangi pengeluaran keluarga. Oleh karena itu, saat ini layanan penyewaan peralatan dan mainan anak semakin diminati oleh orang tua karena menawarkan solusi praktis bagi mereka yang merasa bahwa

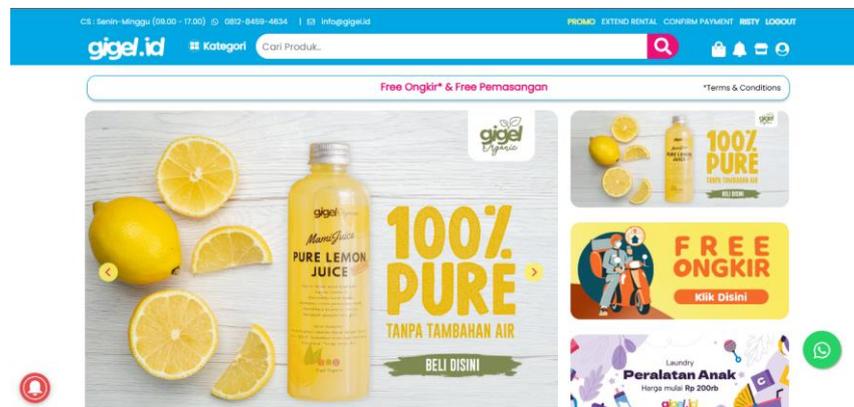
membeli barang-barang tersebut secara permanen terlalu mahal [4]. Hal tersebut membuat penyewaan perlengkapan dan mainan anak semakin berkembang seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan solusi praktis, sehingga mulai bermunculan penyedia layanan sewa barang untuk memenuhi kebutuhan anak secara fleksibel. Didukung dari data hasil pencarian di *Google Maps* pada tahun 2024, penyedia layanan persewaan perlengkapan dan mainan anak di kota Surabaya dan Sidoarjo telah mencapai 42 toko. Selain itu beberapa penyedia persewaan juga aktif di media sosial yang menunjukkan keberadaan mereka lebih luas daripada yang terdata di *Google Maps*.

Namun saat ini proses dalam penyewaan perlengkapan dan mainan anak masih belum optimal. Hal ini karena penyedia layanan persewaan perlengkapan dan mainan anak masih menggunakan cara pemesanan atau penyewaan secara konvensional, yaitu dengan datang langsung ke tempat dan chat melalui *WhatsApp*. Setelah dilakukan wawancara dengan orangtua yang pernah menggunakan jasa layanan sewa perlengkapan dan mainan anak, terkadang mereka mencari perlengkapan atau mainan anak yang sesuai dengan tahap usia atau pertumbuhan anak, namun mereka merasa kesulitan untuk mencari barang berdasarkan kebutuhannya, hal tersebut menjadi salah satu permasalahan yang mereka hadapi. Selain itu, informasi yang disediakan oleh mitra penyewa di media sosial sebagai media promosi seringkali tidak lengkap, sehingga calon penyewa perlu melakukan komunikasi tambahan melalui *chat WhatsApp* untuk menanyakan ketersediaan, harga barang, serta konfirmasi penyewaan. Hal ini memperlambat proses penyewaan dan dianggap kurang praktis bagi calon penyewa.

Sedangkan dari sisi mitra pelaku usaha penyedia layanan perlengkapan dan mainan anak juga mengalami kendala terhadap perhitungan stok yang masih dilakukan secara manual dan tidak *real-time*, serta sering terjadi *double order* oleh unit yang sama, sehingga mereka perlu memastikan ketersediaan barang terlebih dahulu secara fisik saat ada calon penyewa yang menanyakan. Dari hasil observasi pada bisnis penyedia layanan sewa Perlengkapan dan Mainan Anak, saat ini para mitra hanya mengandalkan *social media* sebagai platform promosi dan katalog barang. Beberapa mitra juga telah berlangganan website sebagai tempat informasi harga dan variasi produk. Namun, setelah wawancara pada mitra yang

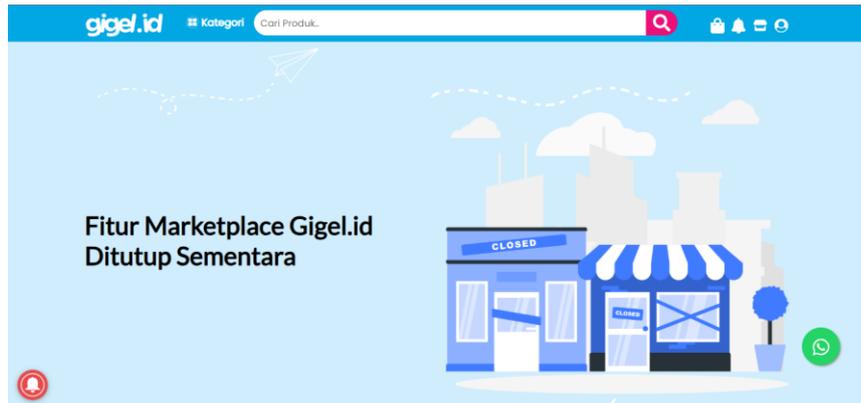
berlangganan *website* ternyata fitur yang tersedia pada *website* tersebut tidak bisa mengatasi permasalahan mereka sebagai platform proses penyewaan karena terbatasnya fitur serta biaya berlangganan yang cukup mahal bagi mereka yang masih tergolong UMKM. Selain itu saat ini masih belum ada platform yang menggabungkan banyak mitra penyewaan Perlengkapan dan Mainan Anak dalam satu platform yang dapat memudahkan para calon penyewa untuk menemukan barang yang diinginkan dengan lebih praktis.

Pada saat ini platform penyewaan Perlengkapan dan Mainan Anak hanya tersedia di website, yaitu Gigel.id yang menyediakan layanan sewa perlengkapan anak mulai dari mainan, tempat tidur bayi, bak mandi, *car seat*, *stroller* dan perlengkapan anak lainnya. Namun sayangnya website ini hanya menerima penyewaan wilayah tertentu yaitu JABODETABEK atau Jakarta, Depok, Bandung, Tangerang, dan Bekasi.



Gambar 1.1 Gigel.id

Setelah ditelusuri website tersebut memiliki fitur marketplace, dimana mitra dapat bergabung untuk memasarkan barang mereka pada platform tersebut. Namun ternyata fitur yang sebenarnya dapat dimanfaatkan oleh mitra masih memiliki permasalahan utama yaitu untuk fitur *marketplace* saat ini sedang ditutup sehingga para mitra tidak dapat mempromosikan toko persewaan mereka ke *website* tersebut.



Gambar 1.2 Marketplace Gigel.id

Maka dari itu, perlu dibuatkan rancangan *User Interface* (antarmuka) dan *User Experience* (pengalaman pengguna) dari aplikasi *marketplace* penyewaan Perlengkapan dan Mainan Anak untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan menghasilkan produk yang memiliki tingkat kegunaan yang tinggi serta mudah digunakan oleh pengguna.

Pada skripsi ini menggunakan pendekatan metode *User-Centered Design* (UCD) untuk perancangan desain UI/UX yang menempatkan pengguna sebagai pusat utama dari setiap tahapan desain dan menghasilkan solusi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Fokus dari pendekatan ini merupakan pengguna, sehingga desain aplikasi yang dihasilkan menggunakan pendekatan ini akan dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, dengan demikian pengguna dapat menggunakan sistem tanpa harus menyesuaikan perilaku mereka [5]. Agar menghasilkan produk yang fungsional dan sesuai dengan kebutuhan, perlu mencari keresahan atau permasalahan yang sedang dihadapi oleh pengguna (*pain point*). Pada penelitian ini dilakukan *research problem* untuk mendalami kebutuhan pengguna. Kemudian setelah berhasil menemukan permasalahannya, dibuat sebuah rancangan desain antarmuka yang berbasis mobile meliputi *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang menjadi sebuah solusi yang tepat.

Metode *User Centered Design* sebelumnya telah diterapkan pada penelitian terdahulu. Penelitian pertama dengan judul Perancangan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna dari Aplikasi Marketplace Bahan Makanan Dapur: Metode *User Centered Design*. Pada penelitian tersebut menjelaskan tentang pembuatan antarmuka *e-marketplace* yang dikhususkan untuk penjualan bahan makanan dapur

berbasis *mobile*. Pada penelitian ini menggunakan metode pengujian *System Usability Scale* (SUS) dan memperoleh hasil pengujian dengan skor rata-rata 83,5 yang menunjukkan kategori *acceptable* dengan rating *excellent* [3].

Penelitian lain yang membahas mengenai metode *User Centered Design* adalah penelitian dengan judul *MentalMate: Desain UI/UX Aplikasi Konsultasi Kesehatan Mental untuk Mahasiswa di XYZ Menggunakan Metode User Centered Design*. Adapun tujuan dari penelitian tersebut adalah merancang *user interface* dan *user experience* untuk aplikasi kesehatan mental yang dirancang untuk mahasiswa kota XYZ. Metode pengujian yang dilakukan pada penelitian tersebut menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation*. Hasil pengujian dari sistem memperoleh skor 73,5 untuk sisi psikolog, dan 73 untuk sisi mahasiswa dan kedua nilai tersebut masuk kategori *good* [6].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan belakang yang telah disebutkan maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana proses perancangan desain UI/UX untuk aplikasi penyewaan Perlengkapan dan Mainan Anak berbasis *mobile* dengan menggunakan metode *User Centered Design*?
2. Bagaimana hasil pengujian terhadap desain UI/UX aplikasi penyewaan perlengkapan dan mainan anak menggunakan metode *Usability Testing*, *System Usability Scale* (SUS), dan *Heuristic Evaluation*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Kriteria responden berfokus pada pelaku usaha penyedia persewaan dan *customer* yang memiliki pengalaman menyewa Perlengkapan dan Mainan Anak yang berada di wilayah kota Surabaya dan Sidoarjo.
2. Dilakukan wawancara kepada penyewa dan mitra penyedia persewaan Perlengkapan dan Mainan Anak minimal 5 orang mewakili tiap persona aplikasi.

3. Hasil penelitian diimplementasikan dalam bentuk *design Hi-Fi prototype* aplikasi berbasis mobile
4. Metode pengujian pada penelitian ini hanya menggunakan *Usability Testing, System Usability Scale (SUS)*, dan *Heuristic Evaluation*.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan metode *User Centered Design* pada proses perancangan *design UI/UX Kiddy* aplikasi penyewaan perlengkapan dan mainan anak berbasis mobile dengan menghasilkan nilai *usability* yang baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini bertujuan untuk membantu penyusunan laporan skripsi agar sesuai dengan acuan yang telah ditentukan dan mencapai tujuan penulisan yang telah ditetapkan. Beberapa tahapan yang harus dilalui dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan, termasuk latar belakang penelitian, rumusan masalah yang akan dipecahkan, batasan masalah yang ditetapkan, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan yang akan digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang dasar teori dan daftar penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya yang bertujuan untuk menjadi dasar penelitian. Penelitian yang dibahas adalah penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini seperti marketplace, penyewaan perlengkapan dan mainan anak, *User Centered Design*, *user interface*, *user experience*, *usability testing*, dan perangkat lainnya yang akan digunakan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang akan dibuat yaitu meliputi identifikasi masalah, studi literatur, metode pengumpulan data, analisis kebutuhan, perancangan desain, evaluasi desain, dan proses penulisan laporan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari setiap tahap dalam metodologi penelitian. Pada bab ini, akan dijelaskan proses mulai dari pengumpulan data hingga tahap perancangan desain, yang mencakup fase *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, *test*, serta perancangan desain antarmuka aplikasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran terhadap penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan penelitian.

LAMPIRAN

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

Halaman ini sengaja dikosongkan