

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah berbagai aspek dalam aktivitas sehari-hari, termasuk cara kita berinteraksi dengan berbagai produk dan layanan. Di tengah era digital, aplikasi mobile dan web telah menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat modern (Bagaskara & Voutama, 2023). Salah satu sektor yang mulai mengadopsi tren ini adalah industri pet shop. Pet shop merupakan toko yang menjual berbagai produk dan jasa terkait hewan peliharaan, seperti makanan, perlengkapan, dan perawatan (Rachmatullah, 2020).

UI/UX dalam sebuah aplikasi sangat penting karena dapat memengaruhi pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Sebuah antarmuka yang dirancang dengan baik akan memudahkan mereka dalam menavigasi, mencari, dan membeli produk, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan kemungkinan berlanjutnya kerjasama.

Desain Thinking adalah pendekatan yang efektif dalam pengembangan produk dan layanan yang memahami kebutuhan pengguna dengan mendalam (Hussein, 2018). Pendekatan ini menempatkan pengguna sebagai prioritas utama, dengan fokus pada pemecahan masalah yang berorientasi pada pengguna. Oleh karenanya, menerapkan metode Design Thinking dalam perancangan UI/UX aplikasi pet shop menjadi langkah yang relevan dan dapat memberikan manfaat bagi pemilik pet shop dan pengguna aplikasi tersebut.

Aplikasi penjualan menjadi salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, mengoptimalkan operasional, serta memperluas jangkauan pasar (Nurosoft, 2023). Namun, banyak bisnis kecil dan menengah, termasuk pet shop, belum mengimplementasikan teknologi ini. Papa Petshop adalah contoh bisnis yang masih menggunakan metode penjualan tradisional secara offline. Pelanggan yang ingin membeli produk PapaPetshop harus datang langsung lalu melakukan pemesanan secara manual

melakukan pembayaran di tempat menggunakan mesin kasir. Pendekatan ini menimbulkan beberapa masalah yang dapat membatasi pertumbuhan dan efisiensi operasional.

Metode penjualan offline menjadi kurang praktis terutama bagi mereka yang memiliki jadwal sibuk atau tinggal jauh dari lokasi toko. Ini dapat menyebabkan hilangnya peluang penjualan, karena pelanggan mungkin memilih untuk berbelanja di tempat lain yang menawarkan kemudahan transaksi online. Sistem penjualan manual sering kali tidak efisien dan rentan terhadap kesalahan manusia. Manajemen stok, pemrosesan pesanan, dan pencatatan transaksi yang dilakukan secara manual dapat memakan waktu dan berisiko mengalami kesalahan. Hal ini tidak hanya meningkatkan beban kerja karyawan tetapi juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ketika terjadi keterlambatan atau kesalahan dalam layanan.

Dengan demikian, penelitian ini mengangkat judul "Penerapan Metode Design Thinking dalam Perancangan UI/UX Aplikasi My Pet Care Pada Papa Petshop" untuk mengkaji bagaimana penerapan metode ini dapat meningkatkan kualitas UI/UX aplikasi pet shop. Penelitian ini juga memiliki tujuan untuk memberikan panduan praktis kepada pemilik pet shop yang ingin mengembangkan atau meningkatkan aplikasi penjualan mereka, serta memberikan kontribusi terhadap pemahaman pentingnya desain antarmuka yang baik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi langkah awal yang penting dalam menghadirkan inovasi dalam industri pet shop dan memenuhi kebutuhan pasar yang semakin digital.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu “Bagaimana membuat tampilan *User Interface/ User Experience* yang efektif sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna Aplikasi My Pet Care”.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini diantaranya:

- 1) Hasil dari penelitian ini terbatas pada pengembangan prototype perancangan UI/UX untuk Aplikasi *My Pet Care* pada Papa Pet Shop.
- 2) Penelitian ini berfokus pada penyajian informasi terkait perancangan antarmuka pengguna untuk aplikasi *My Pet Care* pada Papa Pet Shop.
- 3) Untuk layanan penitipan, penelitian ini hanya mencakup transaksi pemesanan layanan tersebut melalui aplikasi. Aspek operasional dari layanan penitipan, seperti manajemen harian, pemeliharaan, dan pengawasan hewan yang dititipkan, tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini.

1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menerapkan Metode Design Thinking dalam tahap perancangan aplikasi untuk memahami secara mendalam tantangan, masalah, dan kebutuhan pengguna serta merancang solusi yang inovatif dan berfokus pada pengguna.
- 2) Membuat prototipe UI/UX berdasarkan hasil perancangan serta melakukan analisis data dari pengujian prototipe.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi pihak Pet Shop, membantu untuk merancang aplikasi penjualan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang antara pemilik pet shop dan pelanggan mereka.
- 2) Bagi industri pet shop secara keseluruhan, penelitian ini dapat digunakan oleh pemilik pet shop lainnya yang ingin mengembangkan atau meningkatkan aplikasi penjualan mereka, memajukan industri, dan membuatnya lebih siap menghadapi era digital.

- 3) Penelitian ini dapat memperluas wawasan tentang *User Interface/ User Experience* menggunakan metode *Design Thinking*.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1 Objek Penelitian

Lokasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu di Papa Pet Shop yang beralamat di Ruko Griya Palem Kencana, Jl. Prumnas Talang Kelapa, Palembang.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

1) Pengamatan (Observasi)

Penulis melakukan pengamatan langsung atau survei lapangan untuk melihat langsung proses bisnis yang dilakukan pada Papa Pet Shop serta mengobservasi aplikasi-aplikasi petshop yang sudah ada.

2) Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan pemilik Papa Pet Shop guna mendapatkan data-data yang dibutuhkan pada saat penelitian. Wawancara juga dilakukan kepada calon pengguna untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan oleh calon pengguna.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar mendapat gambaran yang jelas terhadap penyusunan penelitian ini, maka penelitian ini dibagi menjadi lima bab, secara garis besar sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi landasan teori yang akan menjadi dasar pembahasan penelitian. Secara umum, bab ini akan mencakup definisi yang relevan

dengan judul, program yang terkait dengan aplikasi yang digunakan, serta teori khusus mengenai metode penelitian yang diterapkan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tahapan metode penelitian yang dilakukan dalam perancangan *User Interface* dan *User Experience* menggunakan metode *Design Thinking*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas hasil dari tiap tahapan metode *design thinking* Aplikasi *My Pet Care*.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Selain itu, bab ini juga mencakup beberapa saran dari penulis terkait dengan isi dan permasalahan yang telah dibahas.



