

BAB I

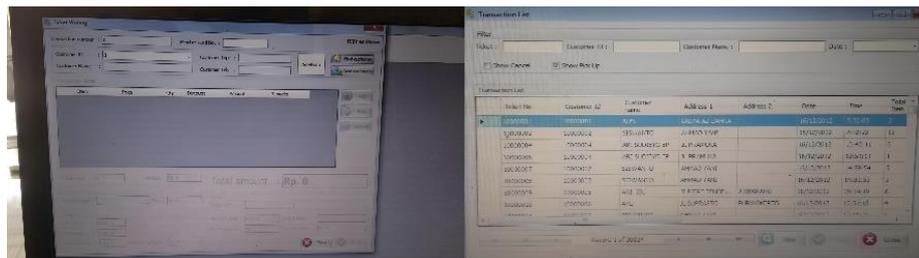
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era masa kini, perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia semakin meningkat di setiap tahunnya, daya serap tenaga kerja UMKM mencapai 117 juta tenaga kerja atau setara dengan 97% daya serap dunia usaha [1]. Total terdapat sekitar 6634 UMKM di kabupaten Banyumas, jumlah tersebut menjadikan Banyumas menjadi kabupaten/kota nomor lima dengan jumlah UMKM terbanyak di provinsi Jawa Tengah [2], sehingga persaingan bisnis usaha yang ada di daerah Banyumas akan terasa lebih ketat karena jumlah bisnis usaha yang serupa tentunya juga ada banyak. Pertumbuhan UMKM harus dibarengi dengan langkah peralihan bisnis yang tadinya masih menggunakan metode tradisional agar masuk kearah *go digital*. Total baru terdapat 19 juta UMKM yang telah *go digital* dari 64,2 juta UMKM yang ada di Indonesia, pemerintah juga telah menargetkan pada tahun 2024 akan ada sekitar 30 juta UMKM Indonesia akan masuk kearah *go digital* [3]. Oleh karena itu, mendigitalkan bisnis sudah sebuah kewajiban agar dapat bersaing dengan bisnis lain sesuai dengan perkembangan zaman.

Usaha *laundry* adalah salah satu dari UMKM yang bergerak dibidang pelayanan jasa pencucian pakaian dengan mesin cuci dan pengering otomatis serta deterjen khusus dan pewangi. Usaha *laundry* di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, bisnis *laundry* di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan pada tahun 2021 sampai 2022 bahkan diperkirakan tumbuh mencapai 50% [4]. Oleh karena itu, bisnis *laundry* menjadi salah satu jasa yang paling sering digunakan masyarakat. Selain karena harganya yang relatif terjangkau, juga karena *laundry* lebih simpel dan hasilnya juga terbilang memuaskan dibandingkan menyuci pakaian sendiri tanpa mesin pencuci.

Lulu 'N Be Luxury Laundry merupakan usaha yang berlokasi di Purwokerto. Usaha ini berjenis *laundry retail* satuan yang menawarkan jasa *Wet Cleaning* dan *Dry Cleaning* yang dapat membersihkan, merawat dan mencuci pakaian dengan konsep "All Care", yaitu perawatan sempurna pada setiap proses pencucian sehingga pakaian dan cucian menjadi bersih, terawat dan tahan lama. Sebagian kegiatan pada bisnis yang dijalankan masih menggunakan metode tradisional dan sebagian kegiatannya sudah menggunakan sistem kasir yang telah digunakannya sejak tahun 2012 untuk mencatat pemesanan masuk, mencetak struk pemesanan *laundry*, dan mencatat pelanggan yang menggunakan jasa program antar jemput. Namun, sistem kasir lama ini memiliki beberapa kekurangan, seperti tampilan desain yang kaku dan kurang dinamis, terbatasnya desain pada satu perangkat komputer, keterbatasan fitur seperti tidak mendukung pemesanan *online* dan struk digital, pengelolaan keuangan yang kurang jelas, tidak adanya pengelolaan *event*, serta tidak memungkinkan untuk melakukan *upgrade* fungsi atau menambah fitur baru. Oleh karena itu, pemilik usaha Lulu 'N Be Luxury Laundry merasa perlu menggantikan sistem kasir yang lama dengan desain sistem baru yang lebih fleksibel pada berbagai *device* dan juga dapat digunakan oleh pelanggannya untuk melakukan beberapa proses kegiatan.



Gambar 1.1 Sistem Kasir Lama yang di Pakai Lulu 'N Be Luxury Laundry

Untuk mengetahui gambaran dari desain *website* bisnis yang baik agar dapat dijadikan sebagai referensi penelitian, penulis telah melakukan riset di daerah Purwokerto terhadap lima usaha *laundry* yang sudah memiliki *website* pada bisnisnya. Dua di antaranya, yaitu Boss Laundry dan Oke Laundry, menggunakan layanan produk dari Google untuk desain *website* mereka. Kedua *website* ini menampilkan desain yang minimalis dan relatif sama. Di

sisi lain, tiga usaha lainnya, yaitu Neng Laundry, WasBox Laundry, dan K Wash Express Laundry, menampilkan desain *website* yang sedikit lebih kompleks. Desain ketiga *website* tersebut juga mengikuti tema warna sesuai dengan identitas dari bisnisnya masing-masing, sehingga memiliki ciri khas yang unik dan kesan yang profesional. Oleh karena itu, sebuah desain *website* bisnis yang baik harus mampu memberikan beberapa manfaat, termasuk memberikan kesan pertama yang menguntungkan bagi pengunjung, meningkatkan kualitas pelayanan, mengungguli pesaing dalam bisnis, dan berfungsi sebagai alat branding bisnis yang efektif [5].

Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis bertujuan untuk merancang desain *website* usaha Lulu 'N Be Luxury Laundry untuk mempromosikan dan mengelola proses kegiatan dalam bisnisnya menggunakan metode *User-Centered Design* dan membangun desain *frontend website* dengan menggunakan *library* React js. Metode *User-Centered Design* (UCD) sudah banyak digunakan oleh banyak peneliti maupun pengembang perangkat lunak dalam mengembangkan *design* yang berfokus pada kebutuhan *user* dan dapat memenuhi aspek *usability*. Sehingga harapannya *website* yang dibuat dapat menghasilkan sistem yang berkualitas sesuai yang diharapkan pengguna pada saat perilisan tiba. Proses pengkodean pada bagian *frontend website* ini menggunakan *library* React JS untuk membuat tampilan antarmuka pengguna (*User Interface*) yang interaktif menggunakan basis bahasa pemrograman JavaScript.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat di jelaskan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tampilan desain *website* yang digunakan untuk melihat informasi usaha, melakukan pemesanan layanan antar jemput *laundry*, mengelola data pemesanan, penjadwalan, pengelolaan *event* dan pencatatan keuangan dengan menggunakan metode *User-Centered Design*?

2. Bagaimana desain dari *website* dapat *responsive* pada berbagai macam ukuran *device* yang berbeda?

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, muncul beberapa pertanyaan tentang penelitian ini yaitu:

1. Apa saja fitur-fitur utama yang dihasilkan dari kebutuhan pihak Lulu 'N Be Luxury Laundry dalam pengembangan *website* mereka dengan menggunakan metode *User Centered Design*?
2. Bagaimana metode *User Centered Design* dapat diterapkan secara efektif untuk mencapai efisiensi dalam pembuatan desain prototipe hingga tahap pengembangan *website*?
3. Bagaimana hasil pengujian menggunakan metode *System Usability Scale* dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Lulu 'N Be Luxury Laundry?
4. Bagaimana penggunaan *library* ReactJS dan bahasa JavaScript memengaruhi kemampuan *website* untuk berjalan di berbagai *browser*?

1.4 Batasan Masalah / Ruang Lingkup

Mengingat luasnya cakupan pembahasan dalam penelitian ini, ada beberapa permasalahan yang perlu dibatasi, antara lain sebagai berikut:

1. Desain *website* yang dibuat hanya khusus pada usaha Lulu 'N Be Luxury Laundry.
2. Desain dari pemesanan antar jemput *laundry* disesuaikan hanya untuk pengguna yang berada di daerah Banyumas.
3. Desain dari sistem pembayaran yang diterapkan pada usaha Lulu 'N Be Luxury Laundry tidak menerapkan *payment gateway* dari pihak ketiga, hanya menerapkan metode transfer antar *bank* ataupun pembayaran langsung dengan uang tunai.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah:

1. Merancang desain *website* usaha Lulu 'N Be Luxury Laundry untuk mengelola berbagai proses kegiatan pada bisnis Lulu 'N Be Luxury Laundry menggunakan metode *User-Centered Design*.
2. Mengimplementasikan metode *User-Centered Design* untuk menghasilkan desain *website* yang sesuai dengan kebutuhan dari usaha Lulu 'N Be Luxury Laundry.
3. Membangun desain *frontend website* yang dinamis, *responsive*, dan mudah dipahami dengan menggunakan *library* React js.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian tentang rancang bangun desain *frontend website* bisnis *laundry* ini diharapkan dapat memudahkan usaha Lulu 'N Be Luxury Laundry untuk mempromosikan maupun mengelola bisnisnya secara *online*, usaha Lulu 'N Be Luxury Laundry dapat bersaing dengan bisnis *laundry* lain, dan diharapkan bagi para pengusaha *laundry*, UMKM, maupun profesi dibidang teknologi lain dengan adanya penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran maupun acuan dalam mengembangkan desain *website* bisnis yang sejenis agar dapat membantu para UMKM dalam mendigitalisasi bisnis sesuai dengan kebutuhannya.