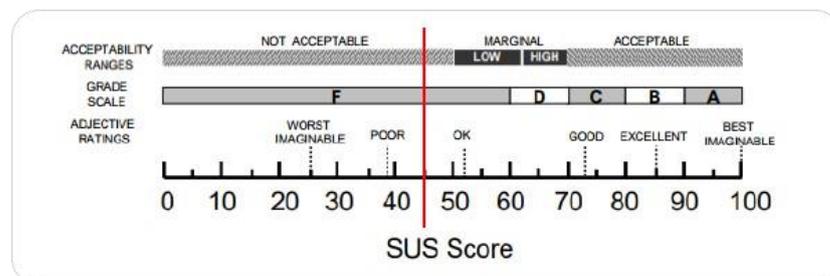


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

UMKM merupakan usaha mikro kecil dan menengah yang dimiliki oleh seseorang maupun badan usaha, Selain itu UMKM memiliki peran penting untuk suatu daerah sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi dan menjadi sarana yang cocok untuk membuka lapangan pekerjaan[1]. Saat Ini, perkembangan *E-commerce* di Indonesia terus mengalami peningkatan dan Indonesia merupakan salah satu pengguna *E-commerce* tertinggi di dunia. *E-commerce* merupakan suatu inovasi dalam kegiatan transaksi jual beli barang dan jasa secara *online*. Selain itu *E-commerce* merupakan salah satu cara meningkatkan penjualan dengan memanfaatkan teknologi yang dapat dengan mudah diakses di mana saja menggunakan ponsel pintar[2].

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pemilik dari OBRE-JEK, OBRE-JEK merupakan salah satu usaha yang beroperasi dibidang layanan jasa dan transportasi daerah yaitu pada Kabupaten Brebes, Jawa Tengah. Usaha ini didirikan pada 15 November 2022, yang berawal dari keluhan Masyarakat sekitar karena keterbatasan lapangan kerja, OBRE-JEK juga dikenal sebagai platform sosial yang memiliki tujuan untuk meningkatkan taraf pendapatan Masyarakat Kabupaten Brebes, Dalam satu tahun berjalan OBRE-JEK telah menyediakan berbagai layanan, termasuk jasa antar orang dengan motor, mobil, pengantaran makanan, serta pengiriman barang dan lainnya.



Gambar 1. 1 Hasil SUS sistem pengelolaan sebelum penelitian

Dari gambaran hasil pengujian SUS yang menunjukkan skor rendah, terlihat bahwa sistem transaksi dan pengelolaan layanan jasa yang diterapkan oleh mitra OBRE-JEK masih menghadapi tantangan signifikan. Hasil evaluasi menggunakan System Usability Scale (SUS) dari 20 responden mitra menunjukkan rata-rata skor 45, yang termasuk dalam kategori "F". Skor ini mencerminkan adanya berbagai masalah dalam efisiensi dan kemudahan penggunaan sistem saat ini. Mitra saat ini masih bergantung pada metode transaksi yang lambat dan pengelolaan layanan yang kurang efisien, yang menyebabkan kesulitan dalam operasional sehari-hari dan pengalaman yang kurang memuaskan bagi pengguna layanan.

Alur pemesanan layanan jasa OBRE-JEK yang sekarang masih menggunakan aplikasi *Whatsapp* sebagai media untuk mempromosikan layanan jasa mitra melalui pesan dari orang ke orang hingga grup komunitas. Selain itu kegiatan transaksi dari mitra OBRE-JEK yang sekarang masih mengalami kendala dalam pengelolaan layanan jasa mereka dan keterbatasan dalam menjangkau konsumen. Latar Belakang Masalah pada OBRE-JEK adalah banyak mitra atau UMKM penyedia jasa yang belum memiliki rentang harga untuk layanan jasa yang mereka sediakan dan sarana untuk mempromosikan jasa yang mitra sediakan, mitra hanya bergantung dari pesan orang ke orang dengan penggunaan aplikasi *Whatsapp* untuk melakukan proses pemesanan jasa yang terkesan kurang efektif dalam proses transaksi dan kesulitan dalam menjangkau konsumen dan kurangnya informasi tentang layanan jasa pada mitra OBRE-JEK.

Implementasi pengembangan aplikasi layanan jasa untuk mitra OBRE-JEK, akan di rancang dalam bentuk aplikasi *mobile* dengan sistem operasi Android, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja dari proses pengelolaan dan Riwayat transaksi mitra secara sistematis. Aplikasi *mobile* merupakan suatu perangkat lunak yang digunakan pada perangkat seluler, seperti *smartphone* atau Tablet yang mudah diakses[3]. Kinerja yang digunakan oleh aplikasi ini akan mempermudah mitra dalam memberikan

rentang harga terhadap solusi jasa yang disediakan, sehingga dapat mempermudah konsumen mencari informasi dan melakukan transaksi tentang layanan jasa yang tersedia di mitra OBRE-JEK. Aplikasi *mobile* mitra OBRE-JEK akan menjadi cara untuk meningkatkan pengelolaan pemilik solusi jasa dan loyalitas pelanggan dengan memberikan solusi kemudahan dalam menggunakan layanannya hanya dengan melalui aplikasi di smartphone[4].

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi System Development Life Cycle (SDLC). SDLC adalah metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan dalam proses membuat, merancang, dan membangun sistem[5]. Metodologi SDLC terdiri dari model yaitu *Waterfall*, *Prototype*, Model RAD, *Agile*, *V-Model*, RUD, *Fountain*, *Extreme Programming*, *Big Bang Model*, *Scrum Model*, *Iterative Model*, *spiral Model*, *UP Model*. Pada penelitian ini peneliti memilih menggunakan metode *Scrum model* karena *Scrum model* cocok dengan studi kasus OBRE-JEK dimana pengembangan produk secara langsung melibatkan pemilik produk dalam proses pengembangan dan *Scrum model* sangat cocok untuk pengembangan bertahap yang memberikan nilai bisnis yang tepat. Selain itu *Scrum* juga merupakan salah satu bagian dari metodologi *Agile* yang sering digunakan dalam pengembangan sistem dan memiliki kelebihan adalah yang bersifat adaptif, berulang, efisien, efektif dan fleksibel dalam perancangan dengan hasil yang signifikan terhadap seluruh proyek[6].

Berdasarkan permasalahan yang ada peneliti menawarkan solusi untuk merancang aplikasi layanan jasa pada mitra OBRE-JEK dengan metode pengembangan sistem *Scrum model*. Sehingga dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan layanan jasa dan membantu dalam pemasaran layanan jasa yang ada pada mitra OBRE-JEK agar terstruktur, efektif dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diketahui bahwa permasalahan dalam penelitian ini muncul setelah melakukan pengujian terhadap sistem transaksi dan pengelolaan layanan jasa dari mitra OBRE-JEK. Hasil pengujian menggunakan System Usability Scale (SUS) dari 20 responden mitra menunjukkan bahwa sistem yang sedang berjalan sekarang mendapatkan rata-rata skor 45, yang termasuk dalam kategori "F". Skor ini menunjukkan bahwa mitra mengalami banyak masalah dalam pengelolaan dan transaksi layanan jasa. Saat ini, sistem dari mitra masih menggunakan metode transaksi dan pengelolaan layanan yang lambat dan tidak efisien.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana mitra OBRE-JEK mengelola layanan jasa dengan metode transaksi dan pengelolaan layanan yang saat ini tidak efisien.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka untuk mewujudkan penelitian yang sesuai diperoleh batasan-batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Pengembangan Aplikasi ini hanya untuk mitra penyedia layanan jasa.
2. Perancangan Aplikasi layanan jasa untuk mengelola transaksi pelanggan pada setiap mitra OBRE-JEK.
3. Aplikasi ini diimplementasikan pada mitra OBRE-JEK.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan efisiensi mitra OBRE-JEK dalam pengelolaan layanan jasa setelah penerapan aplikasi layanan jasa.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diketahui manfaat penelitian yang diharapkan sebagai berikut:

1. Memudahkan mitra dalam mengelola transaksi dan membantu dalam promosi layanan jasa yang disediakan mitra OBRE-JEK dengan Aplikasi.
2. Manfaat bagi peneliti mampu mengimplementasikan ilmu pengetahuan, menambah pengalaman dan ketrampilan yang telah diperoleh dalam perkuliahan ke industri nyata.