

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Meningkatnya kontribusi digital dalam sektor perekonomian merupakan ciri dari era globalisasi. Teknologi yang kini semakin canggih memudahkan serta mempercepat pertumbuhan ekonomi digital, mengubah dinamika penawaran dan permintaan di berbagai aspek sektor ekonomi, seperti pemasaran, pembelian, distribusi produk, dan sistem pembayaran[1]. Dengan adanya perkembangan internet yang diikuti dengan penggunaan *smartphone*, hal tersebut memberikan dampak yang positif terhadap sektor perdagangan elektronik atau *e-commerce*, dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Google Search pada tahun 2018 menyatakan bahwa Indonesia diakui sebagai pasar *e-commerce* terbesar dan mengalami perkembangan yang paling pesat di wilayah Asia Tenggara[2].

Salah satu usaha yang saat ini sedang berkembang di Indonesia, tepatnya Kabupaten Brebes, Jawa Tengah adalah OBRE. Berdasarkan hasil diskusi dengan OBRE, usaha ini mulai didirikan pada 15 November 2022 oleh Ibu Loly, Pak Hendra, Ibu Dwi, dan Pak Novel, yang berawal dari keluhan-keluhan masyarakat sekitar, yang dimana hanya terdapat sedikit lapangan pekerjaan untuk kepala keluarga, karena kebanyakan lapangan pekerjaan hanya untuk perempuan. Oleh karena itu OBRE memiliki misi untuk meningkatkan pemanfaatan sumber daya manusia yang ada di Brebes dengan menciptakan peluang pekerjaan bagi penduduk setempat, dan saat ini jasa layanannya berfokus pada area Brebes saja untuk mendongkrak perekonomian dari warga lokal yang ada di Brebes. Dalam satu tahun berjalan, OBRE telah menyediakan berbagai layanan seperti jasa antar orang dengan menggunakan motor, mobil, pengantaran makanan, pengantaran barang dan lainnya. Selain itu, OBRE ingin mengembangkan layanannya untuk mendukung solusi UMKM dalam bidang jasa dengan melakukan kerja sama dengan mitra UMKM untuk menciptakan nilai komersial, seperti layanan jasa pijat profesional, bekam, ruqyah, bersih-

bersih dan lain sebagainya. Namun alur pemesanan layanan untuk pelanggan yang disediakan OBRE saat ini masih menggunakan aplikasi Whatsapp dan belum memiliki aplikasi pemesanan yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk memesan layanannya, sehingga penyediaan layanan kepada pelanggan belum dikembangkan secara optimal. Dan hingga saat ini, ketika pelanggannya ingin melakukan pemesanan pengguna tidak dapat menentukan titik lokasinya.

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan sebelumnya, peneliti bertujuan untuk membangun aplikasi Android yang ditujukan terhadap pelanggan OBRE untuk memfasilitasi dalam melakukan pemesanan layanan jasa secara *online*. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelanggan dalam proses pemesanan layanan jasa, sebagai solusi untuk mendukung Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di bidang jasa. Penggunaan perangkat android paling sangat diminati di kalangan masyarakat[3]. Selain itu, dengan adanya aplikasi android ini akan memudahkan pelanggan untuk mengetahui apa saja layanan jasa yang sedang tersedia, melakukan pemesanan, dan mengetahui biaya layanan tanpa perlu menanyakan kepada penyedia jasa layanan yang dituju.

Aplikasi yang dibuat pada penelitian ini menggunakan basis *mobile* Android. Hal ini karena perangkat ini paling banyak digunakan[4] masyarakat karena memiliki harga yang terjangkau dan dilengkapi dengan berbagai fitur menarik. Dan perangkat ini sering digunakan untuk mencari informasi karena memungkinkan akses yang fleksibel, dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Aplikasi ini akan dibuat dengan memanfaatkan arsitektur MVVM (*Model-View-ViewModel*), karena dengan menggunakan arsitektur ini lebih baik dalam penggunaan *CPU* dan juga kecepatan eksekusi dibandingkan dengan menggunakan arsitektur MVC (*Model-View-Controller*) dan MVP (*Model-View-Presentation*)[5].

Terdapat beberapa pendekatan yang dapat diterapkan dalam pengembangan aplikasi Android mencakup berbagai metode seperti MDLC (*Multimedia Development Life Cycle*), Metode Air Terjun (*Waterfall*), Riset & Pengembangan (*Research & Development*), dan sejumlah metode lainnya.

Peneliti memanfaatkan metode *Scrum* sebagai pendekatan untuk mengembangkan aplikasi Android ini. Metode ini digunakan dalam mengembangkan perangkat lunak, dan bertujuan untuk meningkatkan fleksibilitas, transparansi, dan kolaborasi dalam tim pengembangan[6]. Dipilihnya metode *Scrum* karena metode ini memiliki kelebihan yang mudah dikontrol, fleksibel, dan memuat strategi pengembangan secara menyeluruh untuk mencapai tujuan[7].

Setelah proses pembuatan aplikasi, langkah berikutnya melibatkan pengujian fungsionalitasnya dengan menggunakan *ui testing* atau *black-box testing*. Melalui *black-box testing*, dapat dinilai apakah fungsi aplikasi sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan[8] dengan cara membandingkan antara hasil yang diinginkan dengan hasil sebenarnya dalam suatu situasi penggunaan.

Melalui penelitian ini, diharapkan aplikasi Android yang dikembangkan dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mencari informasi dan melakukan pemesanan layanan jasa yang disediakan oleh mitra Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di OBRE.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diketahui bahwa permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini yaitu belum tersedia aplikasi pemesanan layanan jasa mitra UMKM dari OBRE untuk memfasilitasi pelanggan OBRE dalam melakukan pemesanan layanan atau hanya mengandalkan aplikasi *Whatsapp*, serta pelanggan tidak bisa menentukan titik lokasi pasti ketika melakukan pemesanan. Informasi yang diperoleh dengan permasalahan yang ada, penulis dapat memecahkan masalah dan memberikan manfaat untuk mempermudah pelanggan dalam mengetahui informasi layanan jasa yang sedang tersedia dan melakukan pemesanan layanan jasa UMKM terhadap mitra dari OBRE.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disajikan sebelumnya, pertanyaan yang menjadi fokus penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana merancang dan membuat sebuah aplikasi pemesanan bagi pelanggan OBRE untuk mendapatkan informasi dan melakukan pemesanan layanan jasa?
2. Bagaimana aplikasi layanan jasa pada pelanggan OBRE diuji menggunakan BlackBox Testing untuk mendapatkan hasil kelayakan dari aplikasi yang dibuat?

### 2.4 Batasan Masalah

Berdasarkan pada perumusan masalah dan tujuan penelitian, batasan-batasan masalah penelitian untuk mencapai kesesuaian dengan permasalahan yang ada adalah sebagai berikut:

1. Dari aplikasi yang dibuat hanya dapat berjalan pada sistem operasi Android.
2. Aplikasi android yang dibuat untuk melakukan pemesanan layanan jasa.
3. Aplikasi hanya digunakan oleh pelanggan atau konsumen.
4. Dalam membangun aplikasi menggunakan bahasa pemrograman kotlin.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disajikan, tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Merancang sebuah aplikasi dengan menggunakan metode Scrum yang dapat memberikan bantuan kepada pelanggan dalam mengakses informasi dan melakukan pemesanan layanan jasa.
2. Mengetahui hasil pengujian aplikasi layanan jasa pada pelanggan OBRE dengan menggunakan *BlackBox Testing*.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, manfaat dari penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

### 1. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memberikan wawasan dalam peningkatan pengetahuan dan pengalaman terkait pembuatan aplikasi Android menggunakan metode Scrum.
- b. Bagi Masyarakat, dapat menambah meningkatkan pemahaman tentang bagaimana teknologi aplikasi pemesanan layanan jasa yang dibuat mempengaruhi kehidupan sehari-hari
- c. Bagi OBRE, sebagai bahan referensi awal bagi mitra untuk mengembangkan produk atau layanan baru pada aplikasi.

### 2. Manfaat teoritis

- a. Bagi Peneliti, dapat menjadi sarana dalam mengimplementasikan teknologi berbasis Android dan metode Scrum untuk pembuatan aplikasi dalam penelitian ini.
- b. Bagi Masyarakat, dapat meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan dalam memesan layanan jasa.
- c. Bagi OBRE, dapat membantu untuk meningkatkan dan mengembangkan produk dan layanan sesuai kebutuhan konsumen.