

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Warung makan merupakan salah satu jenis usaha yang memiliki peran penting dalam perekonomian lokal di banyak negara, termasuk di Indonesia. Usaha ini menyediakan berbagai jenis makanan yang terjangkau bagi masyarakat serta menciptakan lapangan pekerjaan bagi banyak orang [1]. Namun, pengelolaan keuangan pada warung makan sering kali menjadi tantangan bagi para pemiliknya. Banyak pemilik warung makan yang kesulitan dalam mengatur keuangan usahanya dengan efektif dan efisien. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas dalam mencatat transaksi harian, memantau arus kas, dan menganalisis kesehatan keuangan bisnis mereka [2]. Tantangan-tantangan ini dapat menghambat pertumbuhan usaha dan berpotensi menimbulkan kerugian finansial.

Selain itu, pemilik warung makan juga sering menghadapi kendala dalam menggunakan aplikasi pencatatan keuangan yang ada, seperti *Xero*, *QuickBooks*, dan *Wave*, karena kompleksitas antarmuka pengguna dan keterbatasan pengetahuan teknologi. Misalnya, aplikasi *QuickBooks* memiliki fitur yang sangat lengkap namun sering dianggap rumit dan sulit digunakan oleh pemilik warung makan yang kurang familiar dengan teknologi. Kendala-kendala ini mencakup kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan perangkat lunak keuangan, serta penyesuaian dengan berbagai fitur yang mungkin tidak relevan dengan kebutuhan warung makan. Hal ini sering kali menjadi hambatan utama dalam adopsi teknologi pencatatan keuangan di kalangan pemilik warung makan [3]. Proses adaptasi terhadap teknologi baru juga dapat menjadi hambatan, terutama bagi mereka yang kurang berpengalaman dalam hal teknologi [4]. Akibatnya, pemilik warung makan mungkin merasa terbebani dengan teknologi yang dirasa tidak ramah pengguna dan sulit diakses. Sebagai hasilnya, banyak warung makan masih mengandalkan pencatatan manual yang rentan terhadap kesalahan dan tidak efisien.

Pencatatan manual memiliki berbagai kelemahan, antara lain potensi kesalahan manusia dalam mencatat transaksi, waktu yang diperlukan untuk

mencatat setiap transaksi, serta kesulitan dalam memantau dan mengkonsolidasikan data keuangan [5]. Pencatatan manual juga tidak memberikan kemudahan dalam analisis data, sehingga pemilik warung makan sering kesulitan dalam membuat keputusan keuangan yang tepat dan cepat [6]. Untuk tujuan membuat keputusan strategis dan menilai keberhasilan perusahaan, laporan keuangan yang andal dan tepat waktu adalah tantangan lain yang ditimbulkan oleh pencatatan manual [7].

Hal ini juga dialami oleh salah satu warung makan yang terletak di Jakarta Timur bernama Warteg Hikmah. Ibu Tarnisem selaku pemilik sering menghadapi kesulitan dalam mengelola keuangan usahanya. Aplikasi pencatatan keuangan yang saat ini digunakan oleh Ibu Tarnisem, seperti BukuWarung, ternyata terlalu rumit untuk dioperasikan, sehingga sering kali menyebabkan kesalahan dalam perhitungan dan memakan waktu yang cukup lama. Hal tersebut mengurangi efisiensi operasional warung makan. Selain itu, kompleksitas aplikasi yang ada membuat proses pemantauan keuangan menjadi lebih sulit dan tidak akurat.

Dalam hal itu, pengembangan aplikasi pencatatan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan khusus warung makan menjadi sangat penting. Aplikasi yang dikembangkan harus dapat mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh pemilik warung makan, seperti yang dialami oleh Ibu Tarnisem di Warteg Hikmah. Dengan memperhatikan karakteristik unik dari warung makan, termasuk skala usaha, model bisnis, dan kebutuhan pengelolaan keuangan, pengembangan aplikasi yang tepat dapat memberikan solusi yang efektif dan efisien [8]. Aplikasi ini harus mampu menyederhanakan proses pencatatan transaksi, memudahkan pemantauan arus kas, dan memberikan analisis keuangan yang akurat.

Dalam proses desain dan pengembangan aplikasi, pendekatan yang berpusat pada pengguna dikenal sebagai *User-Centered Design (UCD)* [9]. Untuk menjamin bahwa aplikasi yang dikembangkan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, strategi ini melibatkan konsumen di setiap langkah pengembangan. Pendekatan ini menekankan pentingnya memahami konteks penggunaan, kebutuhan, dan preferensi pengguna melalui metode penelitian seperti wawancara, survei, observasi, dan pengujian prototipe [10]. Dengan demikian, aplikasi yang

dikembangkan tidak hanya fungsional tetapi juga mudah digunakan dan diterima oleh pengguna.

Melalui pendekatan UCD, pengembangan aplikasi pencatatan keuangan dapat lebih terfokus pada kebutuhan dan preferensi pengguna [11], yaitu pemilik warung makan. Dengan melibatkan pengguna secara langsung dalam proses desain dan pengembangan, UCD memastikan bahwa antarmuka pengguna aplikasi lebih mudah digunakan, sehingga dapat meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi [12]. Selain itu, UCD juga memungkinkan peneliti untuk terus memperbaiki dan meningkatkan aplikasi berdasarkan umpan balik dari pengguna, sehingga aplikasi yang dihasilkan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pemilik warung makan [13]. Dengan pendekatan yang tepat, aplikasi yang dibuat dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pemilik warung makan.

Literatur yang mendukung penggunaan UCD dalam pengembangan aplikasi pencatatan keuangan menunjukkan keberhasilan pendekatan ini dalam konteks usaha kecil menengah. Misalnya, perancangan *Line Bot* layanan pesan antar warung makan “Dikampus”, menunjukkan bahwa menggunakan UCD dapat meningkatkan *usability chatbot* yang lebih baik [14]. Penelitian lain seperti sistem informasi penjualan sayur mayur berbasis *website*, menunjukkan bahwa melalui pendekatan UCD dapat memperoleh respon positif dari pengguna [15]. Hasil penelitian ini menunjukkan potensi besar dari pendekatan UCD dalam mengembangkan solusi teknologi yang sesuai dengan kebutuhan spesifik pengguna di sektor usaha kecil.

Dengan demikian, penelitian ini mengembangkan aplikasi pencatatan keuangan menggunakan pendekatan UCD. Penggunaan UCD diharapkan dapat mengatasi kendala yang dihadapi oleh pemilik warung makan seperti Ibu Tarnisem di Warteg Hikmah.

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kerumitan yang sering dihadapi oleh pemilik warung makan ketika menggunakan perangkat lunak pencatatan keuangan, termasuk kerumitan antarmuka pengguna dan kurangnya keahlian teknologi, yang menyebabkan kesalahan dalam pencatatan data keuangan. Pemilik

harus menggunakan beberapa aplikasi atau pencatatan manual, yang melelahkan dan rentan terhadap kesalahan, karena aplikasi yang ada sering kali tidak sesuai dengan model pengelolaan keuangan yang digunakan. Akibatnya, diperlukan metode yang lebih mudah yang mempertimbangkan kebutuhan warung makan.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan dari penelitian ini adalah bagaimana teknik *User-Centered Design* (UCD) dapat diterapkan untuk mengembangkan aplikasi pencatatan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan pemilik warung makan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan metode *User-Centered Design* (UCD) untuk mengembangkan aplikasi pencatatan keuangan yang ramah pengguna bagi pemilik warung makan berdasarkan perumusan masalah dan pertanyaan penelitian sebelumnya.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian:

1. Pengembangan aplikasi pencatatan keuangan ini khusus untuk warung makan skala Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).
2. Pengembangan aplikasi pencatatan keuangan ini menyesuaikan model pengelolaan keuangan yang dipakai warung makan.
3. Penelitian ini tidak mengubah model pengelolaan keuangan yang sudah dipakai warung makan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan beberapa manfaat bagi:

1. Pemilik warung makan.  
Pengembangan aplikasi pencatatan keuangan dengan menggunakan metode UCD dapat membantu pemilik warung makan dalam

menggunakan aplikasi pencatatan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

2. Perguruan tinggi.

Penelitian pengembangan aplikasi ini memperkuat reputasi perguruan tinggi sebagai lembaga inovatif, menyediakan kontribusi dalam bidang penelitian, dan memberikan kesempatan berharga bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan relevan.

3. Peneliti.

Penelitian ini memberikan ilmu pengetahuan dan informasi baru, pengalaman, serta keterampilan dalam mengatasi suatu permasalahan dalam mengembangkan aplikasi pencatatan keuangan pada warung makan.