BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor perdagangan ritel, khususnya toko bahan bangunan skala menengah, merupakan salah satu segmen usaha yang masih banyak mengandalkan proses operasional secara konvensional. Ketergantungan pada pencatatan manual dalam pengelolaan transaksi, stok barang, dan data supplier menimbulkan berbagai risiko operasional seperti kesalahan pencatatan, ketidaksesuaian data stok, serta lambatnya pelayanan kepada pelanggan. Padahal, tuntutan efisiensi di era digital saat ini menuntut pelaku usaha ritel untuk beradaptasi dengan sistem yang lebih terintegrasi dan terstruktur, agar mampu bersaing dan memberikan pelayanan yang cepat serta akurat kepada pelanggan.

Kondisi ini terjadi secara nyata pada Toko Bangun Jaya. Permasalahan utama tampak pada proses di meja kasir, penerimaan barang dari supplier, pemesanan ke supplier, penyetokan barang, hingga pencatatan keuangan yang seluruhnya masih dilakukan secara manual. Kompleksitas item barang bangunan yang memiliki beragam satuan seperti sak, meter, atau batang serta kategori yang bervariasi, membuat pencatatan manual semakin rentan terhadap kesalahan input harga maupun jumlah, yang pada akhirnya berdampak pada ketidaksesuaian stok fisik dengan catatan, lemahnya pengawasan barang, dan menurunnya kecepatan pelayanan.

Masalah utama dalam digitalisasi operasional seringkali bukan terletak pada ketiadaan perangkat lunak, melainkan pada buruknya interaksi antara pengguna dan

sistem. Pada konteks Toko Bangun Jaya, staf kasir memerlukan sistem yang dapat merespons kebutuhan transaksi dengan cepat di tengah situasi toko yang sibuk. Jika sebuah aplikasi kasir dirancang dengan antarmuka yang rumit, navigasi yang tidak intuitif, atau alur kerja yang panjang, maka teknologi tersebut justru akan menjadi penghambat (bottleneck) operasional. Seringkali, kegagalan adopsi teknologi di toko ritel disebabkan oleh desain User Interface (UI) yang membingungkan bagi pengguna awam, yang pada akhirnya memicu resistensi dari karyawan dan penurunan kualitas layanan pelanggan.

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode User-Centered Design (UCD) sebagai pendekatan ilmiah dalam proses perancangan sistem. Metode ini dipilih karena menempatkan kebutuhan, karakteristik, dan batasan pengguna sebagai pusat dari setiap tahapan desain, sehingga proses perancangan tidak hanya didasarkan pada asumsi peneliti, melainkan melalui siklus iteratif yang melibatkan pengguna secara langsung. Pendekatan ini memastikan bahwa fitur-fitur seperti manajemen pergudangan, kasir, dan pencatatan transaksi dirancang secara intuitif, sehingga menghasilkan solusi yang konkret, efektif, dan efisien terhadap permasalahan operasional Toko Bangun Jaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana merancang antarmuka UI/UX website Toko Bangun Jaya menggunakan metode User-Centered Design (UCD) yang intuitif, efisien, dan mudah digunakan oleh pemilik toko, admin kasir, serta petugas gudang dalam

mengelola operasional transaksi, stok barang, dan data supplier secara terintegrasi?"

1.3. Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat beberapa batasan yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Perancangan hanya dilakukan pada antarmuka (UI/UX) website internal Toko Bangun Jaya untuk mendukung operasional toko, dan tidak mencakup pengembangan sistem back-end (basis data dan server) secara menyeluruh hingga tahap hosting dan deployment.
2. Fitur yang dirancang dalam penelitian ini meliputi sistem kasir (Point of Sale), manajemen produk dan kategori, manajemen gudang (warehouse), manajemen supplier, purchase requisition, serta dashboard monitoring yang menampilkan data penjualan, best seller, revenue, dan informasi low stock.
3. Proses perancangan desain dan pembuatan prototipe interaktif dilakukan menggunakan perangkat lunak Figma melalui tahapan iteratif sesuai dengan kerangka kerja User-Centered Design (UCD).
4. Evaluasi rancangan dilakukan menggunakan metode Guerilla Testing dengan melibatkan 5 responden yang merupakan pemilik toko, admin kasir, dan pekerja lapangan Toko Bangun Jaya. Pengujian dilakukan melalui 5 skenario tugas untuk mengukur tingkat keberhasilan, efisiensi, dan kemudahan penggunaan (usability) antarmuka yang dirancang.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan rancangan antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) website internal Toko Bangun Jaya melalui

pendekatan *User-Centered Design* (UCD) secara iteratif, mulai dari identifikasi kebutuhan pengguna, penyusunan *wireframe*, hingga pengembangan *high-fidelity prototype* interaktif menggunakan Figma. Rancangan yang dihasilkan mencakup enam fitur operasional utama, yaitu sistem kasir *(Point of Sale)*, manajemen produk dan kategori, manajemen gudang *(warehouse)*, manajemen *supplier*, *purchase requisition*, serta *dashboard* monitoring penjualan dan stok. Tingkat keberhasilan dan kemudahan penggunaan rancangan diukur melalui metode *Guerilla Testing* guna memastikan sistem yang dihasilkan bersifat intuitif dan efisien. Selain itu, temuan dari hasil pengujian digunakan sebagai landasan iterasi perbaikan desain secara berkelanjutan, sehingga setiap aspek yang belum memenuhi prinsip intuitif dapat disempurnakan berdasarkan kondisi nyata pengguna di lapangan.