

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam cara berbelanja kebutuhan sehari-hari. Di Indonesia, dampak pandemi global telah dirasakan secara mendalam, memicu perubahan transformatif dalam cara masyarakat menjalani kehidupan dan membuat pilihan pembelian mereka [1]. Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia mengalami akselerasi yang dramatis, melonjak dari 54% pada tahun 2019 menjadi 91% pada tahun 2020, menandai pergeseran masif perilaku konsumen dari belanja konvensional ke *platform* digital [2]. Tren digitalisasi ini secara khusus terlihat signifikan pada sektor *groceries* dan kebutuhan rumah tangga, dimana data menunjukkan 27% dari transaksi *online* di Indonesia pada tahun 2018 merupakan pembelian *groceries* yang bernilai 2,228 triliun rupiah, dengan pertumbuhan yang terus meningkat hingga mencapai lonjakan 15% dalam dua tahun berikutnya sebagai respon terhadap kebutuhan akses yang lebih mudah dan cepat [3–5]. Seiring dengan meningkatnya permintaan konsumen akan kenyamanan, efisiensi, dan pengalaman yang dipersonalisasi, industri ritel baik yang beroperasi secara fisik maupun *online* terus berinovasi untuk memenuhi ekspektasi konsumen yang semakin tinggi tersebut [6].

Lanskap ritel Indonesia didominasi oleh jaringan *minimarket* modern seperti Indomaret yang memiliki 17.681 gerai per Januari 2020 dan Alfamart yang memiliki 15.102 unit per Q3 2020 yang telah mengintegrasikan teknologi digital dalam operasional mereka melalui aplikasi seperti KlikIndomaret dan Alfagift [7]. Di sisi lain, dari 64 juta UMKM yang mencakup 99,9% total usaha di Indonesia [7], sebagian besar toko independen masih mengandalkan sistem penjualan konvensional tanpa dukungan *platform* digital. Kesenjangan digital ini semakin signifikan mengingat penetrasi *smartphone* dan kebiasaan belanja *online* di Indonesia terus meningkat, sementara *minimarket* lokal belum dapat memanfaatkan peluang ini karena keterbatasan akses terhadap teknologi yang sesuai dengan skala operasional mereka. Kesenjangan ini sangat terasa di komunitas perumahan, dimana *minimarket* lokal telah melayani kebutuhan harian warga namun belum menyediakan layanan pemesanan digital. Meskipun aplikasi *franchise* besar seperti

KlikIndomaret dan Alfagift telah tersedia, *platform* tersebut masih menuai keluhan terkait kompleksitas *interface* yang menyulitkan pengguna dalam menemukan produk dan menyelesaikan transaksi. Kondisi ini tercermin dari *rating* aplikasi yang diberikan pengguna kepada *franchise* besar ini, terutama pada KlikIndomaret yang mendapatkan *rating* 3,3/5 di Google Play Store dengan ratusan ulasan negatif [8]. Kompleksitas ini muncul karena aplikasi tersebut dirancang untuk mengakomodasi ribuan SKU, multi-cabang nasional, dan program *loyalty* yang kompleks, sementara *minimarket* independen di lingkungan perumahan memiliki karakteristik berbeda seperti katalog produk lebih terbatas relasi personal dengan pelanggan tetap, dan kebutuhan transaksi yang lebih sederhana dan cepat. Gap antar solusi digital *existing* yang terlalu kompleks dengan kebutuhan spesifik *minimarket* lokal yang memerlukan pendekatan hiperlokal menciptakan peluang sekaligus urgensi untuk mengembangkan *platform* dengan desain UI/UX yang mengutamakan kesederhanaan, kemudahan akses, dan relevansi dengan konteks komunitas perumahan.

Desain antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) memegang peran krusial dalam menentukan kesuksesan sebuah aplikasi, aplikasi yang sukses tidak hanya bergantung pada fungsionalitasnya saja, tetapi juga pada seberapa baik pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi tersebut [9, 10]. Hal ini sangat relevan dalam konteks aplikasi *mobile commerce*, khususnya dalam sektor *groceries* yang menuntut efisiensi dan kemudahan dalam proses penggunaannya. Kualitas desain secara langsung mempengaruhi tingkat adopsi pengguna dan retensi jangka panjang, dimana pengalaman yang buruk dapat menyebabkan pengguna meninggalkan aplikasi secara permanen. Dalam hal bisnis, desain UI/UX yang buruk tidak hanya mengurangi kepuasan pengguna, tetapi juga dapat menghambat aliran transaksi dan mengurangi efisiensi bisnis [9]. Untuk menghindari dampak negatif tersebut, penerapan prinsip *User Centered Design* juga menjadi hal yang fundamental dalam membuat desain yang efektif. *User Centered Design* (UCD) adalah pendekatan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari setiap tahap desain yang dilakukan, mulai dari awal riset pengguna hingga evaluasi akhir untuk memastikan desain yang dihasilkan benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [9]. Pendekatan ini menjadi semakin penting mengingat keberagaman profil pengguna sebagai aplikasi *groceries*, mulai dari generasi muda yang terbiasa dengan teknologi hingga pengguna lanjut usia yang memerlukan antarmuka lebih sederhana dan intuitif. Dalam konteks pengembangan LokalMart untuk minimarket lokal, penerapan prinsip UI/UX yang tepat tidak hanya bertujuan

meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi diferensiator kompetitif yang memungkinkan ritel lokal bersaing dengan *platform* besar melalui pengalaman yang personal dan relevan dengan karakteristik serta kebutuhan komunitas lokal.

Aplikasi LokalMart dikembangkan oleh PT Wolftagon Future Innovation sebagai jawaban atas kesenjangan layanan digital bagi *minimarket* lokal di lingkungan perumahan Greenland at Tidar, Kota Malang, dengan menyediakan *platform* belanja daring untuk berbagai kebutuhan rumah tangga dan kebutuhan sehari-hari masyarakat. Dalam konteks ini, kegiatan magang dilaksanakan pada posisi UI/UX Designer dengan tanggung jawab untuk merancang seluruh tampilan antarmuka dan alur pengalaman pengguna aplikasi yang intuitif, aksesibel, dan sesuai dengan karakteristik pengguna lokal. Proyek ini diharapkan bisa memberikan kontribusi strategis dalam mendukung transformasi digital *minimarket* lokal, sekaligus menjadi wadah pembelajaran praktis untuk mengintegrasikan teori desain interaksi dengan kebutuhan nyata industri.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan sebagai salah satu bagian dari program wajib akademik Universitas Multimedia Nusantara (UMN) dan menjadi prasyarat kelulusan untuk meraih gelar Sarjana Komputer (S.Kom). Kegiatan magang ini memberikan kesempatan berharga untuk terjun langsung ke dalam dinamika kerja industri yang sesuai dengan disiplin ilmu yang telah ditekuni. Magang juga menjadi sarana untuk menerapkan teori dan konsep yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di dunia industri.

Tujuan utama dari kegiatan magang ini adalah untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai proses perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) dalam pengembangan aplikasi *mobile*. Keterlibatan langsung dalam proyek LokalMart di PT Wolftagon Future Innovation bertujuan untuk mempelajari tahapan-tahapan desain UI/UX, yang meliputi pembuatan *user flow*, penyusunan *wireframe*, hingga perancangan *prototype* yang interaktif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Selain aspek teknis, kegiatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kemampuan analisis kebutuhan pengguna serta mengasah kreativitas dalam merancang solusi desain yang efektif dan efisien. Pengalaman ini diharapkan memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai praktik desain UI/UX di lingkungan industri yang sesungguhnya.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan kerja magang ini dapat dirumuskan

sebagai berikut:

1. Mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang desain UI/UX pada proyek pengembangan aplikasi LokalMart.
2. Mengembangkan kemampuan dalam melakukan perancangan *user flow*, pembuatan *wireframe*, serta pembuatan desain antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan target pengguna.
3. Meningkatkan kemampuan komunikasi serta manajemen waktu dalam penyelesaian proyek desain.
4. Menghasilkan rancangan UI/UX aplikasi LokalMart yang dapat berkontribusi terhadap pengembangan produk digital PT Wolftagon Future Innovation.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Kegiatan kerja magang dilaksanakan di PT Wolftagon Future Innovation, sebuah perusahaan di Kota Malang yang berfokus pada teknologi serta desain kreatif. Pelaksanaan kerja magang berlangsung selama enam bulan, tepatnya dari tanggal 1 September 2025 hingga 30 Januari 2026. Selama periode tersebut, pelaksanaan kegiatan magang dilakukan secara *remote* atau *Work From Home* (WFH) dengan jam kerja yang dimulai dari pukul 08.30 WIB hingga 17.30 WIB setiap hari Senin sampai dengan Jumat.

Prosedur pelaksanaan kerja magang dimulai dengan proses pendaftaran dan seleksi administrasi melalui divisi Human Resource Development (HRD) PT Wolftagon Future Innovation. Setelah dinyatakan diterima sebagai peserta magang, kegiatan *briefing* dilaksanakan untuk memberikan pengenalan perusahaan, struktur organisasi, serta penjelasan mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing posisi. Tahap ini juga mencakup pengenalan terhadap alat kerja atau *tools* yang digunakan perusahaan seperti Figma untuk desain dan ClickUp untuk mendukung kolaborasi antar anggota tim.

Selama masa magang, keterlibatan dilakukan secara langsung dalam beberapa proyek pengembangan desain aplikasi *mobile*, salah satunya adalah LokalMart. kegiatan kerja meliputi beberapa tahap utama, yaitu:

1. Perancangan struktur navigasi dan alur pengguna (*user flow*) berdasarkan hasil riset.

2. Pembuatan *wireframe* dan *prototype* antarmuka aplikasi menggunakan Figma sebagai *platform* utama.
3. Pengujian dan evaluasi desain, melibatkan umpan balik dari klien dan pembimbing untuk perbaikan lebih lanjut.

Setiap tahapan kegiatan tersebut dilaksanakan secara terstruktur dan diawasi oleh supervisor untuk memastikan hasil pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan. Selain itu, kegiatan magang mencakup keikutsertaan dalam rapat koordinasi mingguan bersama tim desain untuk membahas progres proyek, kendala yang dihadapi, serta perbaikan desain berdasarkan masukan dari tim. Melalui kegiatan tersebut, pelaksanaan magang tidak hanya memberikan pengalaman teknis dalam bidang desain UI/UX saja, tetapi juga memperkuat kemampuan komunikasi, kolaborasi tim, dan manajemen proyek di lingkungan kerja profesional.

