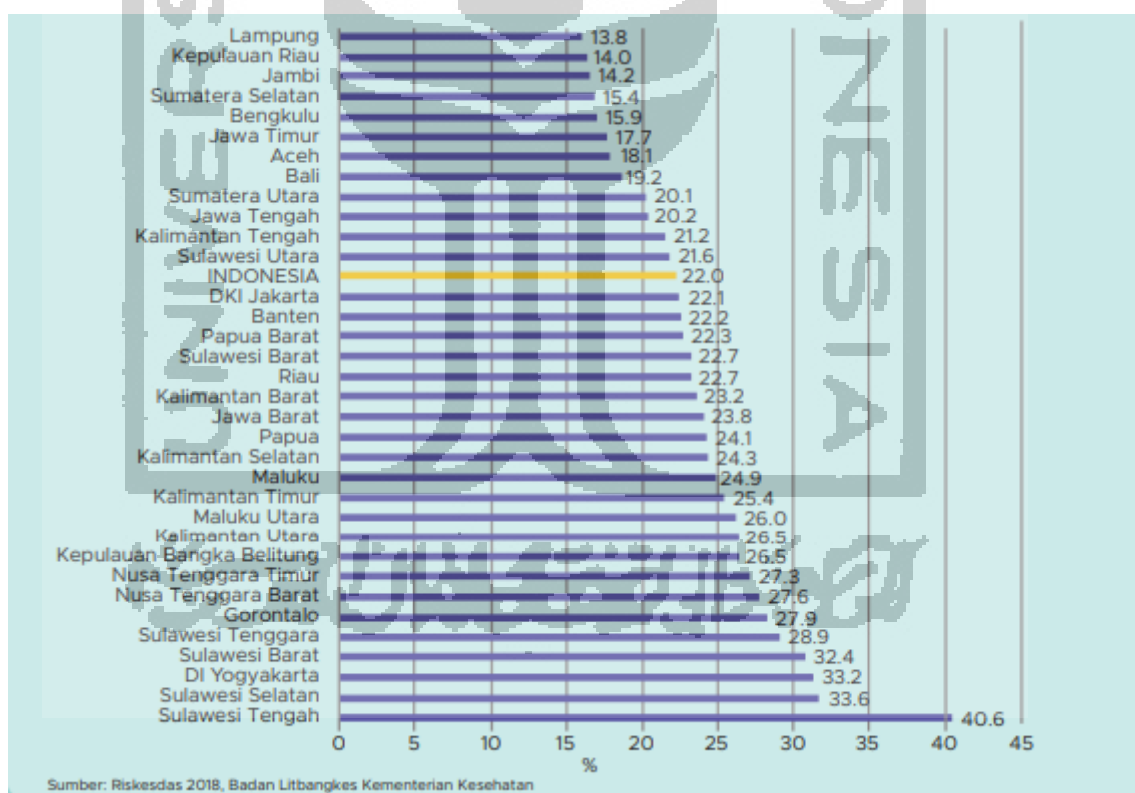


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

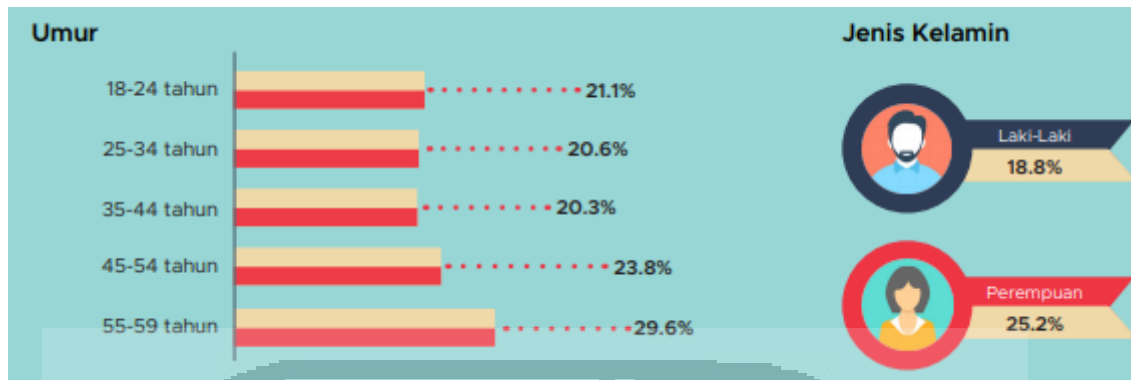
Selama dasawarsa terakhir, Indonesia mengalami kemajuan yang stabil dalam meningkatkan pendapatan per kapita. Namun, terdapat tantangan dalam mencapai pembangunan merata. Tingkat kemiskinan masih terbilang sangat tinggi, terutama bagi masyarakat yang termarginalisasi dan rentan, termasuk para penyandang disabilitas. Para penyandang disabilitas kerap kali terisolir secara sosial dan menghadapi diskriminasi pekerjaan. Berikut beberapa data terkait penyandang disabilitas usia kerja di Indonesia menurut data Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) 2018 dari Kementerian Kesehatan RI.

1. Proporsi Disabilitas Dewasa (18-59 Tahun) Menurut Provinsi di Indonesia Tahun 2018, ditunjukkan pada Gambar 1.1

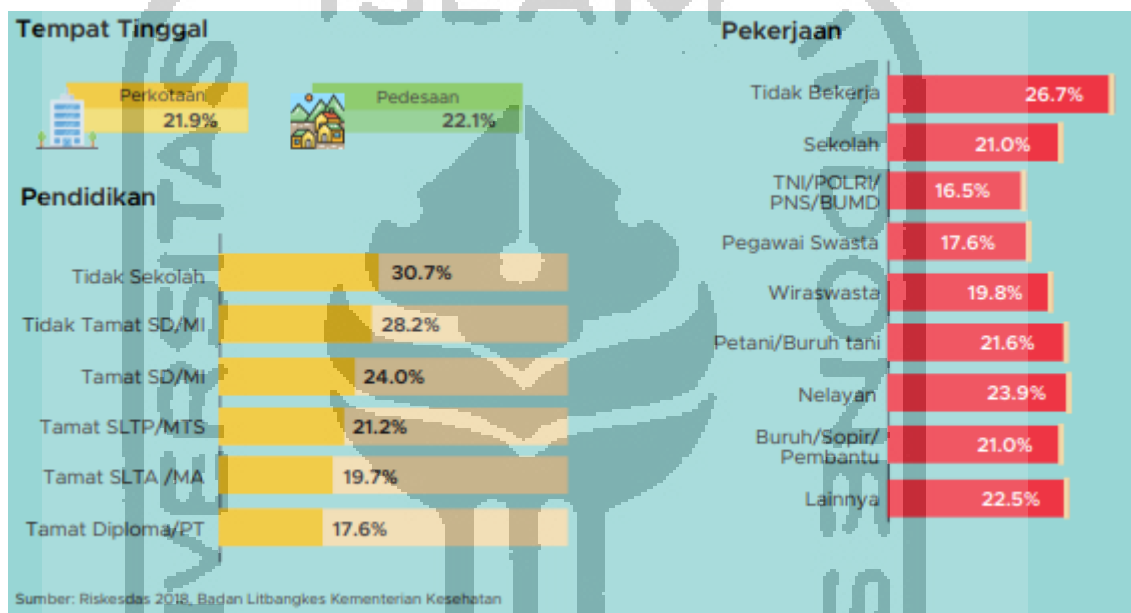


Gambar 1.1 Data Disabilitas Menurut Provinsi di Indonesia Tahun 2018

2. Proporsi Disabilitas Dewasa (18-59 Tahun) Menurut Karakteristik di Indonesia Tahun 2018, ditunjukkan pada Gambar 1.2 dan Gambar 1.3



Gambar 1.2 Data Disabilitas Menurut Karakteristik Umur dan Jenis Kelamin 2018



Gambar 1.3 Data Disabilitas Menurut Karakteristik Tahun 2018

Indonesia juga memiliki Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang dipandang belum berperspektif hak asasi manusia, lebih bersifat belas kasihan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas masih dinilai sebagai masalah sosial yang kebijakan pemenuhan haknya baru bersifat jaminan sosial, rehabilitasi sosial, bantuan sosial, dan peningkatan kesejahteraan sosial. Penyandang disabilitas seharusnya mendapatkan kesempatan yang sama dalam upaya mengembangkan dirinya melalui kemandirian sebagai manusia yang bermartabat.

Keterbatasan fisik yang dimiliki para penyandang disabilitas tidak menghalangi aktivitas keseharian mereka. Tidak sedikit pelatihan yang biasa mereka ikuti, menurut Triyono (2019), kurang lebih ada tiga puluh organisasi di Yogyakarta yang memberikan program pelatihan ataupun seminar sosialisasi kepada penyandang disabilitas untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian. Contoh pelatihan yang diikuti adalah pelatihan menjahit, pelatihan membuat kerajinan tangan dan masih banyak lagi. Dengan berbagai pelatihan tersebut, tentu

banyak potensi usaha yang muncul bagi para penyandang disabilitas, sehingga banyak dijadikan peluang bisnis oleh mereka. Ada yang membuka usaha kerajinan tangan seperti keset, batik, sablon kaos, gantungan kunci dan jenis kerajinan tangan lainnya. Namun, keterbatasan fisik menjadi hambatan dalam memasarkan produk secara langsung. Data menyatakan bahwa penyandang disabilitas masih melakukan penjualan produk dengan berkeliling yang sifatnya masih konvensional, di mana pembeli langsung bertatap muka dengan penjual (Yatana Saputri, Fadhli, & Surya, 2017). Contoh lain adalah penyandang tuna netra yang hanya mengandalkan panggilan telepon dalam menerima orderan pijat (Anwar, 2015). Sedikit perhatian yang diberikan untuk mengeksplorasi potensi ponsel dalam pengembangan wirausaha dan pemberdayaan sosial bagi para penyandang disabilitas (Anwar & Johanson, 2015). Hal ini terkadang menyulitkan mereka dalam manajemen pesanan produk dan layanan.

Berdasarkan data terbaru dari beberapa penelitian dan survei yang mengonfirmasi bahwa masyarakat telah memasuki era digital dan teknologi informasi. Hal ini tentu menjadi tantangan besar bagi penyandang disabilitas untuk bersaing di pasar ekonomi. Bagaimana mereka dapat memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin agar bisnis yang telah dirintis dapat berjalan dan bertahan dalam persaingan pasar saat ini. Pertumbuhan penjualan *online* naik setiap tahunnya, berdasarkan data dari Kementerian Kominfo yang menyatakan bahwa nilai perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia mencapai 78% (tertinggi di dunia). Dengan data ini, tentu promosi *online* dinilai sangat penting. Namun, perlu diperhatikan juga bagaimana menciptakan sistem perdagangan elektronik yang tidak menyulitkan penyandang disabilitas saat mengaksesnya. Oleh karena itu mereka membutuhkan pengetahuan teknologi yang lebih mendalam agar usaha mereka dapat terus berjalan. Di era digital saat ini, siapapun tak terkecuali penyandang disabilitas yang memiliki usaha perlu mengembangkan usaha dagang *online* (*online marketplace*) untuk memasarkan produk dan layanan mereka. Tanpa keterampilan digital ini, mereka tidak dapat bersaing secara sosial atau ekonomi (Darcy, Yerbury, & Maxwell, 2019). Pemberdayaan ekonomi kreatif dengan keterampilan *soft skill* dan *hard skill* seperti memproduksi produk lokal diperlukan oleh penyandang disabilitas untuk mewujudkan kemandirian. Walaupun telah memiliki banyak potensi dan peluang bisnis dalam pengembangan produk dan layanan, namun terdapat tantangan besar yang dihadapi, itu adalah *soft skill* dalam pendistribusian dan penjualan produk dengan memanfaatkan media sosial. Kurangnya dukungan usaha bagi penyandang disabilitas yang memulai dan mempertahankan usaha mikronya (Hwang & Roulstone, 2015). Dengan *online marketplace* diharapkan dapat

terwujud pemerataan ekonomi digital, siapa saja dapat mewujudkan mimpi untuk membangun bisnis tak terkecuali penyandang disabilitas.

Online marketplace untuk penyandang disabilitas harus mengedepankan aspek sosial selain aspek ekonomi. Hal ini dilakukan karena mereka ada dalam sebuah komunitas, di mana mereka juga perlu berinteraksi dengan masyarakat lain agar mereka merasa diperhatikan dan mendapat semangat untuk terus maju dan berkembang. Dalam Undang-Undang ketenagakerjaan (Hasanah, 2019) yang menyatakan bahwa 2% pegawai negeri merupakan jatah untuk disabilitas, namun pada kenyataannya jatah itu jarang terpakai, dengan alasan sulit mempekerjakan disabilitas. Para penggerak komunitas menginisiasi agar 100% penyandang disabilitas sukses di Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Dengan semangat ini perlu dukungan dari kalangan akademis dan masyarakat normal untuk menciptakan suatu wadah yang dapat menampung produk dan layanan hasil karya penyandang disabilitas. Dengan adanya aplikasi, penjualan dapat dilakukan dalam rentang geografis yang sangat luas. Menurut Triyono (2019), tidak ada kesenjangan digital antara penyandang disabilitas dengan orang normal pada umumnya, karena teknologi informasi tumbuh dan menyebar dengan cepat. Ini menjadi salah satu alasan kuat untuk mengembangkan *online marketplace*. Dengan adanya sistem untuk promosi dan penjualan online diharapkan menjadi salah satu strategi untuk rehabilitasi, penyetaraan, kesempatan pengurangan kemiskinan dan inklusi sosial disabilitas (Baltà, 2010).

Terdapat beberapa masalah bagi para penyandang disabilitas dalam hal memasarkan produk dan layanan mereka, di antaranya adalah masih melakukan semuanya secara konvensional. Masih banyak komunitas penyandang disabilitas yang layanannya tidak di pasarkan secara *online*, dengan alasan bahwa sulitnya mengakses dan bermitra dengan aplikasi penyedia jasa yang ada saat ini seperti Gojek, GoLife, dan lainnya. Hal ini terjadi karena masih ada rasa *underestimate* antara pihak pengelola aplikasi yang mengkhawatirkan bahwa penyandang disabilitas akan kewalahan mengelola pesanan sehingga akan memberikan penilaian buruk terhadap aplikasi tersebut. Selain itu, menurut penuturan Triyono (2020) penyandang disabilitas akan kalah saing dengan penjual normal lainnya jika produk yang mereka hasilkan dijual dalam *online marketplace* yang sudah ada seperti Bukalapak, Tokopedia, Shopee dan lain-lain yang bersifat kapitalis. Penyandang disabilitas tidak bisa dituntut untuk mengelola semua proses produksi sekaligus mengelola penjualan produk dalam *online marketplace*, mereka sudah kehabisan waktu untuk fokus di bagian produksi produk. Salah satu kejadian yaitu akun pelapak pada *online marketplace* yang tidak melakukan proses

login selama tujuh hari, secara otomatis akun pelapak tersebut di-*suspend* oleh pihak pengelola *online marketplace*. Masalah lain yaitu media pemasaran *online* yang ada sebelumnya kurang berjalan dengan maksimal, hal itu karena alur proses bisnis yang kurang sesuai dengan keadaan mereka. Dari permasalahan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa penyandang disabilitas butuh suatu wadah khusus agar komunitas disabilitas dapat berkembang dalam hal memasarkan dan mempromosikan produk dan layanan mereka. Permasalahan tersebut dicoba diselesaikan pada penelitian ini, yaitu melakukan analisis proses bisnis dan merancang prototipe sistem *online marketplace* untuk penyandang disabilitas. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu penyandang disabilitas untuk terus berkembang dan berkarya. Menggunakan teknologi manajemen sistem yang lebih terkomputerisasi untuk meningkatkan penjualan (Anwar, 2015).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, didapat rumusan masalah penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini. Berikut merupakan rumusan masalah:

1. Bagaimana model proses bisnis yang sesuai untuk membangun *online marketplace* penyandang disabilitas yang interaktif dan bersifat kontinu?
2. Bagaimana rancangan prototipe untuk *online marketplace* penyandang disabilitas berdasarkan hasil analisis proses bisnis yang sesuai dengan kebutuhan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis alur proses bisnis untuk sistem penjualan *online* produk dan layanan hasil karya penyandang disabilitas.
2. Menghasilkan rancangan prototipe *online marketplace* untuk penyandang disabilitas yang sesuai dengan hasil analisis proses bisnis.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi tim pengembang

1. Mengetahui alur proses bisnis dan kegiatan apa saja yang dapat dilakukan oleh penyandang disabilitas dalam *online marketplace*.
2. Mengetahui fitur apa saja yang mungkin ada dalam *online marketplace* disabilitas saat proses pengembangan sistem.
3. Mendapat rekomendasi desain prototipe untuk *online marketplace* disabilitas berdasarkan hasil analisis proses bisnis yang dilakukan.

1.4.2 Manfaat bagi komunitas disabilitas

Manfaat penelitian ini untuk komunitas penyandang disabilitas adalah untuk mengetahui langkah apa saja yang dapat dilakukan sebelum sistem penjualan *online* disabilitas diimplementasikan.

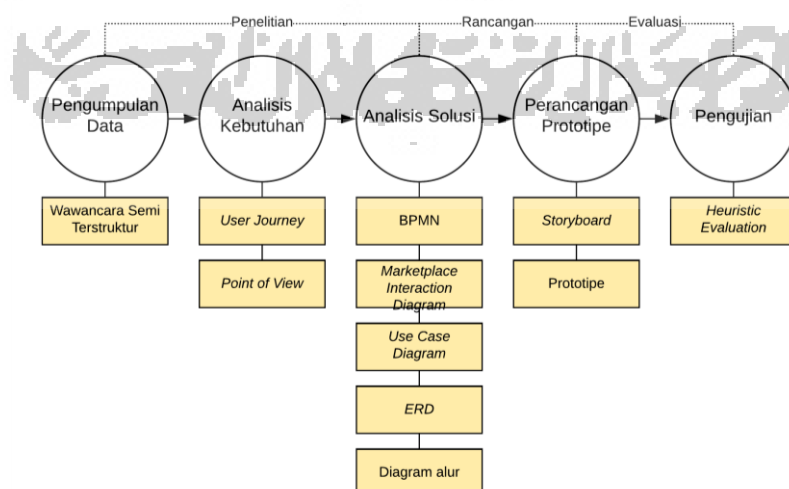
1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam pengembangan rancangan prototipe *online marketplace* disabilitas mencakup beberapa hal berikut:

1. Sumber data penelitian berasal dari Komunitas Penyandang Disabilitas Yogyakarta dan Komunitas Penyandang Disabilitas Surakarta.
2. Proses bisnis yang dihasilkan merupakan hasil representasi kebutuhan dan pengalaman yang dialami oleh pihak pengelola media pemasaran *online* Difa Shop dan Kandang.co.id.
3. Prototipe sistem *online marketplace* untuk penyandang disabilitas hanya berfokus pada tampilan antarmuka dari sisi penjual. Penjual yaitu penyandang disabilitas dan pihak penengah dari tiap komunitas.
4. Prototipe sistem *online marketplace* dirancang dalam satu platform, yaitu *online marketplace* untuk penyandang disabilitas berbasis *mobile*.
5. Hasil akhir penelitian adalah prototipe sistem *online marketplace* untuk penyandang disabilitas dan pihak penengah.

1.6 Metodologi Penelitian

Hasil akhir penelitian ini adalah alur proses bisnis dan prototipe sistem *online marketplace* untuk penyandang disabilitas. Berikut merupakan metodologi penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.4



Gambar 1.4 Metodologi Penelitian

a. Pengumpulan Data Primer.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode *in-depth interview*. Metode ini termasuk teknik penelitian kualitatif, yaitu proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab dengan informan untuk mengeksplorasi perspektif ide, program atau situasi tertentu (Boyce & Associate, 2006). Melalui pertanyaan pancingan, subjek penelitian dibiarkan menceritakan segala macam dimensi pengalamannya (Kuswarno, 2009). Dipilih wawancara semi terstruktur dengan tujuan menghemat waktu. *Dross rate* lebih rendah jika dibandingkan dengan wawancara tidak terstruktur. Peneliti dapat mengembangkan pertanyaan dan memutuskan sendiri isu mana yang ingin dimunculkan (Rachmawati, 2007). Berikut beberapa langkah yang disiapkan untuk melakukan pengumpulan data:

1. Studi Literatur

Metode studi literatur digunakan sebagai referensi solusi yang akan dikembangkan pada penelitian ini dan untuk mengetahui apa saja kekurangan dari penelitian terdahulu.

2. Menyiapkan list pertanyaan untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan.

Hal ini perlu dilakukan sebelum wawancara dilakukan, sebagai gambaran topik yang akan dibahas dan untuk menghemat waktu.

3. Menghubungi dan membuat kesepakatan dengan informan untuk melakukan wawancara semi terstruktur.

4. Melakukan wawancara semi terstruktur dengan metode *in-depth interview*.

5. Transkrip hasil wawancara.

b. Analisis Kebutuhan

Setelah proses wawancara semi terstruktur dilakukan kepada informan penelitian. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis kebutuhan untuk menentukan model proses bisnis seperti apa yang sesuai dan dibutuhkan pada *online marketplace* untuk penyandang disabilitas. Proses analisis kebutuhan berdasarkan sudut pandang dan pengalaman dari informan penelitian.

c. Analisis Solusi

Setelah diketahui kebutuhan apa saja yang diperlukan, kemudian dilakukan analisis solusi pengembangan *online marketplace* untuk penyandang disabilitas. Analisis solusi menghasilkan rancangan proses bisnis *online marketplace* untuk penyandang disabilitas. Rancangan proses bisnis meliputi *Marketplace Interaction Diagram*, Diagram Alur, *Use Case Diagram*, dan *Entity Relation Diagram* (ERD).

d. Perancangan

Setelah semua rancangan proses bisnis dibuat, langkah selanjutnya adalah merancang prototipe sistem *online marketplace* untuk penyandang disabilitas. Prototipe sistem yang dirancang berfokus pada tampilan untuk penjual saja.

e. Pengujian

Tujuan dilakukan pengujian adalah untuk mengetahui adanya permasalahan. Pengujian merupakan tolak ukur seberapa baik rancangan proses bisnis berjalan dengan kebutuhan pengguna yang telah diuraikan sebelumnya. Metode yang digunakan dalam pengujian prototipe adalah *Heuristic Evaluation*. Setelah mengetahui kekurangannya lalu dilakukan perbaikan terhadap solusi perancangan.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini dibuat secara terstruktur untuk mengetahui apa saja pembahasan yang ada dalam setiap bab serta apa saja yang terlibat dalam pelaksanaan tugas akhir. Laporan ini dibagi menjadi lima bab pembahasan. Berikut merupakan sistematika penulisan laporan tugas akhir yang bertujuan untuk memudahkan pembaca memahami isi laporan ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pembahasan masalah umum yang menginisiasi topik tersebut diangkat menjadi objek penelitian. Yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan pustaka dan teori dasar yang diambil dari berbagai sumber. Bab ini juga menjelaskan konsep dasar dalam manajemen penjualan produk dan layanan hasil penyandang disabilitas Yogyakarta.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi tentang analisis proses bisnis yang saat ini digunakan oleh penyandang disabilitas dalam mengelola penjualan produk dan layanan mereka. Didapat hasil analisis kebutuhan dan analisis solusi untuk merancang prototipe *online marketplace*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi alur proses bisnis yang telah dirancang berdasarkan hasil analisis kebutuhan. Dihasilkan juga saran prototipe sistem yang sesuai dengan hasil analisis proses bisnis baru.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan tahap penelitian dan saran rekomendasi untuk penelitian masa depan berdasarkan hasil penelitian.