

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini berisi rangkuman singkat tentang penelitian ini, di mana pada sub-bab ini memaparkan penjelasan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan batasan-batasan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang perkembangan teknologi mengalami perkembangan yang sangat cepat dari tiap tahunnya, hal ini dapat dilihat dari banyaknya aktivitas manusia yang tidak lepas dari teknologi, baik dalam melakukan pekerjaannya atau melakukan aktivitas sehari-hari. Pemanfaatan teknologi pada saat ini telah banyak dimanfaatkan oleh manusia hampir di seluruh belahan dunia tidak terkecuali di negara indonesia. Indonesia adalah termasuk termasuk diantara beberapa negara yang banyak memanfaatkan teknologi, hal ini dapat diketahui dari banyaknya penduduk indonesia yang menggunakan internet. Pada tahun 2014 indonesia tercatat jumlah penggunaan internet di masyarakat indonesia mencapai angka 83,7 juta jiwa, yang dari jumlah tersebut memosisikan indonesia di urutan ke-6 sebagai negara terbesar pengguna internet di dunia (Kementrian Komunikasi dan Informatika, 2014) [1]. Yang terbaru pada tahun 2023 data yang diperoleh dari badan statistika menyebutkan bahwa penggunaan internet di masyarakat indonesia mencapai angka sebesar 212,9 juta pengguna dan dari jumlah inilah menempatkan indonesia dalam negara urutan ke-4 setelah China, india, dan Amerika Serikat sebagai negara pengguna terbesar di dunia. Data yang didapat dari lembaga BPS (Badan Pusat Statistik) Indonesia mencatat total seluruh penduduk indonesia adalah sebesar 275 juta jiwa, sehingga dari data ini dapat diambil disimpulkan bahwasanya pengguna internet di indonesia mencapai angka 77% pengguna dari total seluruh penduduk di indonesia [2]. Seiring perkembangannya, teknologi saat ini sudah banyak digunakan untuk keperluan jual beli barang ataupun jasa, hal ini dapat dilihat dari banyaknya e-commerce menyediakan layanan tersebut seperti shopee yang menyediakan jasa jual beli barang dan gojek yang menyediakan jasa antar penumpang maupun barang.

Salah satu peluang usaha yang sudah memanfaatkan teknologi sebagai sistem informasi adalah aplikasi reservasi jasa cuci kendaraan, dengan

menggunakan aplikasi tersebut pengguna dapat melakukan booking antrian sehingga konsumen tidak perlu mengantri lama di lokasi tempat layanan jasa cuci kendaraan. Penelitian yang dilakukan oleh Margi Cahyanti dan Missa Lamsani, yang mengimplementasikan aplikasi berbasis website layanan pencucian jasa cuci kendaraan. Dalam penelitian peneliti menemukan permasalahan pada pada proses transaksi seperti pembukuan yang yang mencatat setiap transaksi yang masih dilakukan secara manual sehingga dalam memberikan laporan masih menggunakan buku yang bisa saja dengan metode tersebut akan memungkinkan buku tersebut bisa rusak maupun hilang, masalah lain yang diangkat oleh peneliti adalah harga paket cucian yang sering berubah-ubah sehingga konsumen merasa tertipu ketika menggunakan jasa cuci tersebut. Oleh karena itu peneliti melakukan perancangan aplikasi yang memungkinkan pencatatan keanggotaan konsumen dan proses transaksi jasa, pada proses transaksi akan konsumen hanya perlu menunggu proses pencucian selesai, kemudian sistem akan mencatat data kendaraan dan nama konsumen, lalu sistem akan memberikan nota yang berisi mengenai detail transaksi seperti nama konsumen, tanggal, jenis layanan, dan petugas. Hasil dari perancangan ini sangat bermanfaat sebab sistem ini akan memberikan hasil transaksi sebagai bentuk laporan secara berkala dan juga dapat menghasilkan nota yang dapat digunakan oleh konsumen ketika ingin melakukan komplain ketika terjadi suatu hal yang membuat konsumen tidak nyaman [3].

Penelitian dengan menggunakan metode UCD pada penelitian yang terdahulu telah mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh penggunanya, contohnya seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Ramadhana Bagus Solichuddin dalam perancangan UI/UX pada situs website Kaliografi yaitu sebuah website penyedia jasa dokumentasi pernikahan, dalam melakukan perancangan website tersebut menggunakan metode UCD dan hasil perancangan dalam penelitian mendapatkan respon baik dari dari penggunanya, sebab hasil pengujiannya dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) mendapatkan skor 86 yang artinya perancangan UI/UX webite Kaliografi mudah digunakan dan dipahami oleh penggunanya [4]. Penelitian lainnya juga dengan menggunakan pendekatan metode UCD dalam perancangan UI/UX yaitu penelitian yang dilakukan oleh Tiara Andhiza, dkk. yang melakukan perancangan aplikasi pencarian car wash dengan pendekatan metode UCD dan hasil dari penelitian tersebut mendapatkan skor 80 pada pengujian

SUS yang artinya perancangan aplikasi yang dilakukan dapat diterima oleh penggunanya [32]. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut maka pada penelitian yang jadi studi kasus merupakan sebuah layanan jasa cuci kendaraan Garasi 3 Car Wash. Jasa cuci kendaraan Garasi 3 Car Wash adalah salah satu UMKM yang menyediakan layanan jasa cuci kendaraan mobil dan motor yang terletak di Kota Malang. Layanan jasa cuci kendaraan ini memberikan fasilitas dan layanan yang cukup lengkap bagi konsumennya seperti tersedianya fasilitas ruang tunggu dan kantin sehingga konsumen dapat menunggu proses pencucian selesai dengan menyantap makanan yang dipesan. Walaupun telah menyediakan layanan yang cukup lengkap akan tetapi terdapat permasalahan yang dihadapi oleh pemilik usaha tersebut yang berkaitan dengan konsumen sehingga terjadi perselisihan antara keduanya. Permasalahan tersebut adalah adanya konsumen yang meminta jasa tambahan pada proses pembersihan akan tetapi pemilik usaha meminta tambahan biaya karena permintaan tersebut tidak termasuk layanan yang disediakan, akan tetapi beberapa konsumen merasa tertipu dari hal tersebut sehingga dari permasalahan tersebut dapat menyebabkan perselisihan diantara keduanya. Oleh sebab itu salah satu solusi yang bisa diterapkan dengan tujuan mengatasi permasalahan tersebut adalah menyediakan informasi berkaitan dengan jenis-jenis layanan yang disediakan oleh pemilik usaha, sehingga ketika ada konsumen yang menginginkan pelayanan ekstra pemilik usaha dapat memberikan list biaya tambahan sehingga konsumen tidak merasa dicurangi nantinya.

Ada berbagai cara yang dapat dilakukan untuk memberikan informasi layanan kepada konsumen seperti menampilkan list harga menggunakan banner di lokasi jasa cuci, akan tetapi hal ini kurang efisien untuk dilakukan sebab informasi tersebut hanya dapat diketahui ketika konsumen sudah tiba di lokasi jasa cuci saja. Oleh karena itu solusi untuk memberikan informasi secara luas kepada konsumen adalah dengan merancang sebuah sistem yang dapat memberikan informasi layanan yang tersedia kepada konsumen secara online, informasi yang disampaikan meliputi jenis layanan, list harga, dan fasilitas yang disediakan oleh pemilik usaha. Untuk dapat membuat sistem perancangan aplikasi yang baik maka memerlukan sebuah perancangan desain aplikasi yang baik serta mudah digunakan oleh penggunanya, salah satu diantara beberapa metode yang dapat diimplementasikan untuk mendapatkan suatu perancangan desain aplikasi baik adalah menggunakan pendekatan metode UCD (*User Centered Design*).

Pendekatan metode UCD merupakan sebuah metode perancangan desain *user interface* yang memfokuskan dan menganalisis secara mendalam terhadap penggunaannya [4]. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka metode yang tepat untuk digunakan dalam melakukan perancangan aplikasi ini adalah metode *User Centered*. Dengan pendekatan metode *User Centered Design*, maka fitur-fitur yang terdapat pada perancangan aplikasi ini berdasarkan kepada kebutuhan konsumen. Dalam prosesnya metode *User Centered Design* akan melibatkan secara langsung penggunaannya dalam merancang aplikasi sehingga pengguna dapat memberikan saran secara langsung mengenai desain yang dihasilkan [5]. Pemilihan metode *User Centered Design* atau UCD dalam penelitian ini sebab metode ini terdiri dari empat tahapan yaitu *Understand Context of Use*, *Specify User Requirements*, *Design Solutions*, dan *Evaluate Against Requirements*, dalam hal ini keempat tahapan tersebut dilakukan secara iterasi sehingga hasil perancangan dari aplikasi akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunaannya. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fathin Ardian syah, 2024) dengan judul “Mengoptimalkan Desain UI/UX: Perbandingan Antara *Design Thinking* dan *User-Centered Design*” membahas mengenai perancangan aplikasi dan website menggunakan metode *Design Thinking* dan *User Centered Design*, dalam hal ini *Design Thinking* digunakan pada perancangan aplikasi KJP-Shop yaitu aplikasi yang dirancang sebagai bentuk dukungan pada program KJP (Kartu Jakarta Pintar) yang membantu warga yang mempunyai KJP dalam berbelanja kebutuhan sekolah, lalu metode *User Centered Design* digunakan pada perancangan Website Apotek Rakyat Anda dengan tujuan untuk mempermudah konsumen dalam membeli obat secara online, hasil dari perancangan pada aplikasi KJP-Shop adalah tim memungkinkan untuk mengembangkan solusi yang inovatif berdasarkan permasalahan penggunaannya, sedangkan hasil perancangan Website Apotek Rakyat adalah rancangan website yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan penggunaannya [33]. Berdasarkan permasalahan yang diangkat dan jurnal pendukung maka pada penelitian perancangan Aplikasi Garasi 3 Car Wash menggunakan metode *User Centered Design*.

Pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan metode *User Centered Design* dalam merancang desain UI/UX, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dewa Ayu Sinta Gayatri dkk., (2024). Penelitian tentang perancangan UI pada startup

Maiirent yaitu sebuah startup yang menyediakan jasa penyewaan costum cosplay. Perancangan website dilakukan dengan menggunakan meode *User Centered Design*, dan dari penelitian ini menghasilkan sebuah perancangan berbasis website penyewaan kostum dengan halaman website tersebut meliputi halaman utama & menu, halaman produk & kategori, dan halaman testimoni [6]. Penelitian oleh Brigitha Valencia Angela dkk. (2023) menganalisis perancangan UI/UX aplikasi "Kejar Mimpi" dari Bank CIMB Niaga. Aplikasi ini bertujuan meningkatkan self-skill anak-anak dengan menggunakan metode *User Centered Design*. Desain ulang aplikasi dilakukan berdasarkan 24 rekomendasi desain, dengan skor SUS 77 yang menunjukkan penilaian baik. Metode ini memastikan perancangan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna [7].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka hal ini menjadi beberapa faktor rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana merancang solusi desain berdasarkan permasalahan yang terdapat pada layanan jasa cuci kendaraan Garasi 3 Car Wash dengan menggunakan metode *user centered design*?
2. Bagaimana cara melakukan proses pengujian terhadap desain aplikasi jasa cuci kendaraan Garasai 3 Car Wash saat sudah dikembangkan?
3. Bagaimana penerapan metode *User Centered Design* dalam perancangan aplikasi Garasi 3 Car Wash dapat memastikan bahwa perancangan aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hal yang menjadi tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut in:

1. Merancang desain aplikasi jasa cuci kendaraan Garasi 3 Car Wash dengan menggunakan metode *user centered design*.
2. Melakukan pengujian terhadap rancangan aplikasi jasa cuci kendaraan Garasi 3 Car Wash ketika sudah dikembangkan.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan dari ruang lingkup, maka diperlukannya batasan masalah mengenai penelitian yang dilakuakn sebagai berikut ini:

1. Pada proses riset dan perancangan ini hanya akan memfokuskan mengenai solusi desain aplikasi jasa cuci kendaraan Garasi 3 Car Wash dengan pendekatan metode *user centered design*.
2. Pembahasan mengenai perancangan aplikasi jasa cuci Garasi 3 Car Wash hanya sampai pada perancangan fitur layanan dan fitur penambahan layanan yang diinginkan konsumen saat membutuhkan layanan tertentu.

