

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi yang signifikan, terutama dalam ranah Jaringan global, telah berperan sebagai katalisator utama dalam mengubah paradigma masyarakat, memicu perubahan signifikan dalam perilaku dan gaya hidup. Transformasi ini tidak hanya mencakup interaksi, penggunaan media sosial, tetapi juga telah meresap ke dalam dunia berbelanja, menciptakan landasan bagi perubahan radikal. Dalam konteks ini, perkembangan User Interface (UI) dan User Experience (UX) pada Shoes Machine muncul sebagai titik fokus yang tak terhindarkan, memanfaatkan platform digital dan internet untuk merancang produk dengan orientasi utama pada kenyamanan dan kemudahan pengguna[1].

Shoes Machine merupakan entitas bisnis yang berfokus pada layanan jasa penyucian sepatu, berlokasi di Jl. Raya Tlogomas No.3, Tlogomas, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Berdiri dengan komitmen untuk memberikan layanan pembersihan sepatu yang berkualitas tinggi, Shoes Machine telah menjadi pilihan bagi banyak pelanggan di kawasan Malang dan sekitarnya. Shoes Machine hadir untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan menawarkan berbagai layanan penyucian sepatu yang efisien dan profesional. Layanan yang ditawarkan meliputi pembersihan sepatu berbahan dasar kanvas, kulit, suede, hingga sneakers yang memerlukan perawatan khusus.

Seiring dengan perkembangan usaha dan meningkatnya persaingan di industri jasa penyucian sepatu, Shoes Machine menghadapi tantangan yang krusial dalam memperluas cakupan promosi dan menjangkau lebih banyak pelanggan potensial. Lokasi yang strategis di Jl. Raya Tlogomas, termasuk salah satu akses utama di Kota Malang, memberikan keuntungan dalam hal visibilitas, namun usaha ini masih perlu melakukan upaya lebih dalam hal pemasaran. Saat ini, upaya promosi terbatas pada spanduk di depan toko, dan sebagai respons terhadap kendala ini, Shoes Machine berencana mengembangkan sebuah website sebagai strategi pemasaran yang lebih luas.

Dalam perancangan website, Langkah awal yang sangat penting adalah merancang user interface yang mengakomodasi keperluan pengguna, meskipun tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga ramah pengguna[2]. Dalam menghadapi kompleksitas ini, pendekatan Design Thinking muncul sebagai kerangka kerja yang memadai. Design Thinking, sebagai pendekatan yang berfokus pada pengguna dan inovasi, mengintegrasikan kebutuhan pengguna, peluang teknologi, dan dampak positif terhadap bisnis[3]

Design Thinking suatu pendekatan problem solving yang menekankan pencarian solusi melalui analisis mendalam terhadap kebutuhan dan perspektif user. Metode ini menekankan pada penggabungan kreativitas dan analisis untuk menghasilkan inovasi yang tepat[4]. Metode design thinking tersusun atas lima (5) tahapan yakni Empathize, Define, Ideate, Prototype dan Test. Empathize (Empati) Tahap merupakan upaya untuk memperoleh wawasan mendalam mengenai kebutuhan, keinginan, dan hambatan yang dihadapi oleh pengguna. Melalui observasi, wawancara, dan pengumpulan data, desainer berusaha mendapatkan wawasan yang kaya tentang pengalaman pengguna[5]. Define (Definisi) Berdasarkan temuan dari tahap empati, masalah utama yang perlu dipecahkan didefinisikan dengan jelas. Tahap ini penting untuk menetapkan fokus yang spesifik serta menjamin bahwa solusi yang dihasilkan tetap sesuai dengan ekspektasi pengguna[6]. Ideate (Ideasi) Pada fase ini, tim kreatif merancang beragam gagasan dan alternatif penyelesaian melalui kegiatan curah pendapat serta berbagai metode inovatif lainnya. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menghasilkan sebanyak mungkin ide tanpa adanya batasan kreativitas, yang nantinya akan dipilih dan diseleksi secara lebih lanjut[7]. Prototype (Pembuatan Prototipe) Gagasan-gagasan yang telah dipilih kemudian direalisasikan dalam bentuk prototipe sederhana. Prototipe ini berperan sebagai rancangan awal yang bisa diuji dan dianalisis guna memperoleh masukan dari pengguna. Melalui proses ini, tim dapat memahami bagaimana ide dapat diterapkan dalam situasi nyata[8]. Test (Pengujian) Prototipe yang telah selesai dibuat diuji dengan melibatkan pengguna secara langsung. Tahap pengujian ini memberikan peluang untuk mengamati kelemahan serta bagian yang

perlu disempurnakan. Tanggapan yang diperoleh dari pengguna digunakan untuk memperbaiki dan mengembangkan kembali solusi yang ada[9].

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhammad Bukhori, Carudin, Dadang Yusup pada tahun 2023 dan penelitian yang dilakukan oleh Sri Soedewi, Arry Mustikawan, Wirania Swasty, menerapkan pendekatan design thinking terbukti efisien dalam mengidentifikasi kebutuhan pengguna melalui proses pengumpulan data terkait permasalahan serta keinginan merek[10] menerapkan metode Design Thinking dalam proses perancangan sebuah website berpotensi menghasilkan tampilan antarmuka (UI) yang sesuai dengan ekspektasi pengguna dan mendukung pengalaman pengguna (User Experience) secara optimal[11]

Tujuan penelitian ini adalah perancangan User Interface (UI) yang memenuhi keperluan pengguna untuk aplikasi jasa cuci sepatu Shoes Machine berbasis website dengan memanfaatkan pendekatan Design Thinking. Fokus penelitian akan diberikan pada perancangan UI yang ramah pengguna dan estetis dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip desain yang terkandung dalam metode itu. Studi ini pun berfokus pada pengenalan potensi yang selaras dengan kebutuhan para pengguna terhadap masalah dalam perancangan UI dan menawarkan solusi yang sejalan dengan pendekatan Design Thinking.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada penjabaran permasalahan dalam latar belakang yang telah dipaparkan, oleh karena itu terdapat beberapa rumusan masalah yang dikaji yaitu:

1. Bagaimana merancang tampilan User Interface (UI) situs web Shoes Machine dengan menerapkan metode design thinking?
2. Bagaimana hasil pengujian User experience dan User Interface pada prototype website Shoes Machine menggunakan System Usability Scale (SUS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, studi tersebut diarahkan pada pencapaian hasil-hasil tertentu yang mencakup:

1. Untuk merancang tampilan User Interface situs website Shoes Machine dengan metode Design Thinking.
2. Untuk meninjau hasil pengujian UX/UI pada prototype website Shoes Machine menggunakan System Usability Scale (SUS).

1.4 Batasan Masalah

Supaya tidak keluar dari cakupan permasalahan yang kami lakukan penelitian, maka diperlukan beberapa batasan masalah, adapun rincian dari penelitian yang dilakukan yakni :

1. Objek penelitian yaitu mendesign atau merancang UI website Shoes Machine dengan fitur-fitur yang sesuai dengan keinginan pengguna.
2. Analisa dilakukan dengan wawancara, observasi langsung, serta analisis kebutuhan dari pengguna.
3. Perancangan Desain UI hanya berupa Prototype website Shoes Machine.

