

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas uraian singkat tentang permasalahan yang akan diteliti. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan serta batasan penelitian yang dijelaskan pada setiap sub-bab berikut.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah merubah perilaku masyarakat dalam hal memperoleh dan mengelola informasi. Perubahan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan segala kegiatannya. Salah satu produk dari perkembangan teknologi yang memberikan kemudahan tersebut adalah *website*. *Website* saat ini menjadi suatu alat yang berguna dalam sebuah perusahaan atau organisasi karena memainkan peran penting sebagai organ komunikasi institusional dan merupakan kunci untuk merepresentasikan organisasi sebagai sebuah entitas [1]. Kemudian adanya *website* dalam industri hiburan dan pariwisata juga telah mengubah sistem transaksi antar pemilik usaha dengan pelanggannya. Kembali sebelum berkembangnya teknologi seperti saat ini, transaksi pembelian tiket masuk tempat wisata contohnya masih dilakukan dengan cara konvensional, yaitu dengan datang langsung ke tempat wisatanya. Dengan berkembangnya teknologi transaksi dan dengan diciptakannya *website*, saat ini pelanggan dapat langsung memesan tiket dimanapun mereka berada dengan *booking* online. Penerapan teknologi *booking online* ini telah meningkatkan atensi pelanggan karena kemudahan dalam memeriksa informasi dan melakukan pemesanan secara *online* [2]. Sistem *booking online* ini tidak hanya memengaruhi pengalaman pelanggan, tetapi juga mempengaruhi efisiensi operasional, strategi pemasaran, analisis data, dan banyak aspek lain dari bisnis yang berkaitan dengan pemesanan.

Kolam Renang Tirta Agung yang berada di kawasan Desa Senggreng, Kecamatan Sumberpucung, Kabupaten Malang merupakan tempat wisata yang sudah berdiri sejak tahun 2011. Tempat wisata ini buka 4 hari seminggu, yaitu pada hari kamis sampai minggu, sedangkan pada hari senin hingga rabu merupakan jadwal tutup. Di tempat wisata ini pelanggan dapat melakukan *booking* pada jadwal buka maupun tutup dengan cara mendatangi langsung pemilik usaha atau melalui chat *whatsapp* dan melakukan pemesanan pada hari yang diinginkan. Metode

pembayaran *booking* saat ini dilakukan secara tunai pada hari H dan khusus pada pemesanan saat jadwal tutup diberlakukan kuota minimum yaitu 30 orang yang harus dipenuhi oleh pemesan. Berdasarkan keterangan pemilik usaha terkadang ada beberapa pelanggan terutama guru SD yang langsung membawa rombongan muridnya untuk berenang ketika jadwal tutup ataupun jadwal buka ketika pemilik sedang ada acara diluar tanpa melakukan *booking* atau bertanya pada pemilik usaha. Tidak jarang juga terdapat 2 atau lebih sekolah yang melakukan *booking* pada hari yang sama, tapi karena murid antar sekolah tersebut tidak akur mengakibatkan perkelahian antar murid. Maka dari itu dibutuhkan sebuah rancangan UI/UX *website booking* Kolam Renang Tirta Agung yang didalamnya terdapat fitur penjadwalan buka tutup, riwayat *booking*, serta fitur pembayaran secara *online* yang nantinya akan berguna sebagai gambaran untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan dibuatnya rancangan tersebut, diharapkan nantinya dapat memudahkan pemilik usaha serta pelanggan dalam melakukan proses *booking* dan juga memudahkan pengembang *website* dalam proses pembuatannya karena informasi dan desain yang telah dibuat.

Dalam perancangan UI/UX sebuah *website*, perlu diperhatikan komponen-komponen antarmuka yang akan dirancang, tujuannya adalah agar mudah untuk digunakan oleh pengguna (*user friendly*) [3]. Oleh karena itu, untuk mendukung perancangan UI/UX ini diperlukan sebuah metode yang sesuai seperti metode *design thinking*. Metode *design thinking* memiliki alur yang berulang dengan beberapa tahapan untuk mengidentifikasi dan mendapatkan pemahaman tentang masalah pengguna dan juga memberikan solusi yang memungkinkan untuk mendefinisikan masalah dari sudut pandang tertentu [4]. Metode *design thinking* digunakan dalam penelitian ini karena pada setiap tahapan didalamnya mendukung proses pengembangan berdasarkan pada pemahaman secara menyeluruh mengenai calon pengguna melalui pengamatan secara langsung untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengguna serta untuk menentukan langkah-langkah yang cukup efektif dalam menentukan solusi yang ada. Metode *design thinking* ini memiliki beberapa “*important elements*” didalamnya, yaitu “*People Centered*” (Setiap langkah yang diambil berfokus pada kebutuhan pengguna.), “*Highly Creative*” (memberikan kebebasan untuk kreativitas yang tinggi), “*Hands On*” (proses desain dilakukan

secara nyata), dan *Iterative* (proses dengan tahapan berulang untuk mendapatkan produk yang sesuai) [5].

Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode *design thinking* dalam perancangan UI/UX sebuah *website*. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Silvy Milda Puspitaa dan Narti Apriyanti dalam Perancangan UI/UX *website* pengaduan "Wadulan Ing UPNVJT". Penggunaan metode *design thinking* dalam perancangan ini adalah untuk menghasilkan rancangan sistem pengaduan dan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan cara menata ulang permasalahan dan mengadopsi ide melalui pendekatan langsung kepada pengguna. Pendekatan yang dilakukan adalah dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 18 orang pada tahap *emphasize* dan melibatkan 5 orang responden pada tahap testing. Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pengujian menggunakan *usability testing* adalah *website* yang telah dirancang memenuhi kriteria pengguna dengan hasil persentase 94% yang dapat dikategorikan sangat baik [6].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Nursanti Novi Arisa dkk dengan judul studi kasus "*Perancangan Prototipe UI/UX Website CROWDE Menggunakan Metode Design Thinking*". Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi langsung, yang kemudian diproses menggunakan metode *design thinking*. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah rancangan desain atau *mockup* yang mencakup 12 menu. Selanjutnya, dilakukan analisis evaluasi menggunakan metode "*Single Ease Question*" (SEA), di mana 8 tugas diuji kepada 7 responden. Dan hasil pengujian menunjukkan bahwa solusi desain yang dihasilkan berhasil dalam hal kemudahan, dengan skor rata-rata di atas 5,5 untuk setiap tugas yang diujikan. [7].

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Dikdik Musfar Pribadi dkk dengan judul studi kasus "*Web-based Information System Design of Karang Taruna with Design Thinking Method Approach(Case Study: Karang Taruna Haur Galur)*". Pengumpulan data dilakukan melalui proses cara wawancara kepada pihak terkait dan disusun menggunakan *affinity map* dan diproses menggunakan metode *design thinking*. Hasil akhir dari penelitian ini adalah meningkatnya efisiensi pengelolaan data oleh Karang Taruna Haur Galur dari yang sebelumnya membutuhkan banyak *link* menjadi hanya menggunakan satu *link* saja untuk pembuatan laporan [8].

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan perancangan UI/UX *website booking* Kolam Renang Tirto Agung. Rancangan ini merupakan sistem untuk melakukan *booking* atau pemesanan tiket masuk Kolam Renang Tirto Agung secara *online*. Tujuan dirancangnya fitur ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi pemilik usaha beserta pelanggan dalam melakukan perjanjian pemesanan kolam renang, memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi terkait *booking*, dan juga menghindari terjadinya *over* pengunjung atau perkelahian antar sekolah yang melakukan *booking* pada hari yang sama. Proses perancangan UI/UX *website* Kolam Renang Tirto Agung ini akan menerapkan metode *Design Thinking* dengan 5 proses tahapan yang harus dilakukan secara beruntut, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang *User interface* dan *User Experience* pada sistem layanan *booking* kolam renang Tirto Agung berbasis *website* dengan metode *design thinking*?
2. Bagaimana cara menguji *User interface* dan *User Experience* pada sistem layanan *booking* kolam renang Tirto Agung berbasis *website* yang sudah dikembangkan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Merancang *User interface* dan *User Experience* pada sistem layanan *booking* kolam renang Tirto Agung berbasis *website* dengan metode *design thinking*.
2. Menguji *User interface* dan *User Experience* pada sistem layanan *booking* kolam renang Tirto Agung berbasis *website* yang sudah dikembangkan.

1.4 Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah yang digunakan untuk menghindari adanya pelebaran pokok permasalahan pada saat dilaksanakannya penelitian ini, yaitu:

1. Perancangan *User Interface* dan *User Experience* pada sistem layanan *booking* kolam renang Tirto Agung berbasis *website* dengan metode *design thinking* ini hanya untuk pemilik usaha dan pengguna layanan.
2. Pembahasan sistem layanan *booking* pada *prototype website* ini hanya sampai pada fitur penjadwalan buka tutup, fitur pemesanan tiket, dan fitur pembayaran secara *online*.