

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di masa modernisasi kini membawa pengaruh yang cukup besar dalam segala aktivitas masyarakat. Salah satu aktivitas yang seharusnya dimulai untuk memanfaatkan kemajuan teknologi digital yaitu, industri otomotif khususnya pada bengkel kendaraan bermotor. Mengapa perkembangan teknologi digital ini perlu dimanfaatkan oleh industri otomotif, sebab penggunaan teknologi kini dapat membawa pengaruh positif pada keberlangsungan sektor industri (Yuwana, 2020). Tercatat dari kemenperin.go.id sektor industri otomotif telah menunjukkan kinerja yang cukup baik, di mana pertumbuhannya mencapai 5,63% atau di atas pertumbuhan ekonomi sebesar 5,06% pada triwulan III tahun 2017.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Casuary et al., 2022) “Layanan *service* kendaraan pada umumnya kurang efisien, di mana *customer* sedikit enggan menyiapkan waktu khusus untuk datang ke lokasi *service* dan harus melakukan antre yang biasanya membutuhkan waktu hingga berjam-jam.”. Maka dari itu perlu adanya inovasi untuk meningkatkan kepuasan dari konsumen, salah satunya dengan membuka layanan *home service*. Meskipun begitu, tidak banyak juga layanan *home service* yang memanfaatkan teknologi digital dan hanya menggunakan via chat menggunakan aplikasi whatsapp untuk berkomunikasi dengan konsumen. Maka dari itu penyedia jasa layanan *home service* kendaraan bermotor perlu untuk membangun sebuah sistem informasi atau aplikasi guna mempermudah konsumen dan perusahaan dalam bertransaksi (Nurmiati & Hafidz, 2021).

Bengkel Purnama Motor merupakan salah satu usaha bisnis pelayanan *service* kendaraan bermotor yang terletak di Asrikaton, Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang. Wilayah tersebut bisa dibilang cukup ramai, namun tidak sedikit juga kompetitor yang berada tidak jauh dari bengkel. Dalam pelayanannya pula Bengkel Purnama Motor juga masih menggunakan sistem

konvensional dalam menjalankan usahanya. Untuk dapat memperkenalkan produknya, bersaing dengan kompetitor hingga menjangkau target konsumen yang lebih lebar lagi, Bengkel Purnama Motor perlu sebuah *platform* yang bisa digunakan untuk mengatasi masalah tersebut. Aplikasi *service* berbasis *mobile* menjadi salah satu platform untuk mengatasi permasalahan dari Bengkel Purnama Motor. Dalam pembuatan aplikasi ini, diperlukan perancangan *UI/UX* (*User Interface* dan *User Experience*) yang merupakan tahap untuk penghubung antara sistem dengan pengguna (Pratama et al., 2022). Perancangan *UI/UX* (*User Interface* dan *User Experience*) ini merupakan tahap yang begitu penting karena dapat membuat kesan pertama bagi pengguna atau *user* (Multazam, 2020).

Dari permasalahan di atas penelitian ini dibuat sebuah rancangan atau *prototype* aplikasi *Hi service* dengan penggunaan metode *Design Thinking*. Penggunaan metode *Design Thinking* dipilih karena, 1) pendekatan penyelesaian masalahnya berfokus pada pengguna dengan melakukan proses *reframing* yakni masalah dengan berpusat pada manusia sebagai pengguna, 2) untuk menciptakan ide-ide dalam *brainstorming session*, dan 3) mengadopsi pendekatan secara langsung dalam pembuatan sketsa (Mai Candra & Almira Firdausi, 2021). Selain itu aplikasi *figma* dipilih peneliti untuk perancangan *prototype* aplikasi *Hi service*. *Prototype* yang dihasilkan oleh aplikasi *figma* dapat memungkinkan pengguna berinteraksi langsung seolah – olah itu adalah aplikasi sungguhan, dan pada saat pengujian *prototype* peneliti menggunakan *usability testing* dan melakukan penilaian dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)* agar data yang sesuai dengan *experience* pengguna pada saat menjalankan visual *prototype* aplikasi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara merancang *UI/UX* (*User Interface* dan *User Experience*) aplikasi *Hi service* Bengkel Purnama Motor berbasis *mobile* memakai aplikasi *Figma* dalam bentuk *prototype* ?

2. Bagaimana hasil dari uji coba desain *prototype* aplikasi Hi service Bengkel Purnama Motor berbasis *mobile* dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Dapat menghasilkan *prototype* aplikasi Hi service pada Bengkel Purnama Motor menggunakan prinsip desain *UI/UX (User Interface dan User Experience)* berbasis *mobile* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Dapat mengetahui hasil uji coba desain *UI/UX (User Interface dan User Experience)* aplikasi Hi service melalui penilaian *System Usability Scale (SUS)*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Membantu menjadi sumber informasi mengenai perancangan desain *UI/UX (User Interface dan User Experience)* aplikasi Hi service Bengkel Purnama Motor dengan memakai aplikasi Figma.
2. Dapat membantu perusahaan untuk memperkenalkan produk, bersaing dengan kompetitor serta menjangkau pasar yang lebih luas melalui platform aplikasi berbasis *mobile*.
3. Dapat menjadi jembatan antara perusahaan dengan konsumen dalam perancangan sebuah aplikasi Hi service Bengkel Purnama Motor.

1.5 Batasan Penelitian

1. Peneliti hanya membuat *UI/UX (User Interface dan User Experience)* pembuatan aplikasi berbasis *mobile* dengan memanfaatkan aplikasi Figma.
2. *UI/UX (User Interface dan User Experience)* yang akan dibuat oleh peneliti hanya berupa *prototype* saja.
3. Penelitian dan perancangan desain *UI/UX (User Interface dan User Experience)* aplikasi dilakukan hanya dari perspektif pengguna atau *user*.
4. Peneliti menggunakan metode *Design Thinking* pada perancangan *prototype UI/UX (User Interface dan User Experience)* dalam melakukan penelitiannya.