

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini memaksa penyedia jasa untuk mengadopsi teknologi canggih agar dapat bersaing dan tetap relevan (Saputra et al.,2022). Teknologi informasi sedang mengalami perkembangan pesat, dan hal ini telah meningkatkan pentingnya desain antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna dalam beberapa tahun ini. User Interface (UI) didefinisikan dengan tampilan yang dapat ditinjau ketika memanfaatkan program, sementara itu, User Experience (UX) diartikan dengan pengalaman yang para pengguna rasakan ketika mengoperasikan program tersebut (Naser et al., 2018). *User Experience* serta *User Interface* telah menjadi tren di Indonesia, dan banyak perusahaan membutuhkan profesi ini, yang tugasnya melaksanakan perancangan atau desain tata letak tampilan *visual* menggunakan alat-alat digital agar pengguna menikmati tampilan visual yang menaikkan kemudahan serta kenyamanan pengguna ketika mempergunakan layanan serta produk tertentu tersebut.

Laundry sepatu semakin banyak di Indonesia, khususnya di Kota Malang. Bisnis ini bisa dikatakan sebagai bisnis yang menjanjikan. Dengan maraknya bisnis di bidang ini, para pengusaha jasa cuci sepatu harus memutar otak untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan sumber yang didapat melalui observasi kebeberapa tempat cuci sepatu, pelanggan cenderung menetapkan nilai harapan tertentu. Ekspektasi mempengaruhi bagaimana pelanggan membandingkan dengan pesaing dari penawaran layanan yang telah di alami.

Kepraktisan sangat dicari akhir-akhir ini, dan semua orang ingin serba praktis. Kesibukan di kantor atau di kampus membuat seseorang tidak memiliki cukup waktu luang, bahkan tidak sempat untuk mencuci sepatu. Usaha laundry sepatu memiliki potensi yang besar, terutama di kota-kota besar yang penduduknya termasuk golongan menengah ke atas dan mahasiswa.

Majapahit Shoes bags Treatment didefinisikan dengan bisnis berupa jasa pemesanan cuci sepatu yang berdiri sejak 2017 di kota Malang. Dalam laundry sepatu majapahit shoes bag treatment sendiri menerima berbagai jasa pemesanan cuci sepatu, seperti *fast clean, deep clean, unyellowing, repair, dan repaint*. Jasa pemesanan cuci sepatu ini masih menggunakan via chat whatsapp dan hanya langsung datang ke toko serta belum adanya system yang terkomputerisasi.

Untuk memanfaatkan perkembangan teknologi terutama pada sarana digital maka akan dibuatkan perancangan *UI/UX* berbasis aplikasi menggunakan metode design thinking, yang di harapkan membantu mengembangkan rancangan Aplikasi Majapahit shoes bag treatment. Penerapan metode Design Thinking akan mempengaruhi proses perancangan user interface dan user experience dalam suatu produk. Metode Design Thinking memiliki beberapa langkah diantaranya, Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test. Setiap langkah dalam metode Design Thinking diterapkan agar dapat mengidentifikasi kebutuhan dan masalah pengguna, yang nantinya akan diatasi melalui solusi yang dirancang dalam bentuk desain interface. (Shirvanadi & Idris, 2021). Penerapan metode Design Thinking pada penelitian ini agar keinginan dari pengguna dapat terdefiniskan secara jelas, sehingga pengguna menjadi lebih optimal dan menciptakan pengalaman mengakses informasi dengan nyaman, efektif serta efisien

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu latar belakang penelitian tersebut, maka permasalahan yang didapat ialah:

- Bagaimanakah merancang *UI/UX* aplikasi jasa pemesanan laundry sepatu menggunakan metode design thinking pada Majapahit shoes bag treatment?
- Bagaimana pengujian prototype *UI/UX* desain aplikasi yang sudah di rancang untuk mengetahui efektivitas pada penggunaanya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dan manfaat dari penelitian yang akan di lakukan terhadap topik ini adalah:

- Untuk melakukan perancangan *User Experience* serta *User Interface* pada aplikasi Majapahit Shoes Bags Treatment berbasis aplikasi menggunakan metode System Usability Scale serta Design Thinking.
- Untuk mengetahui tingkat kesesuaian kebutuhan klien maupun pengguna aplikasi tersebut dari segi usability, experience dan tampilan informasi.
- Mempermudah pelanggan untuk memesan jasa cuci sepatu

1.4 Manfaat Penelitian

Mengacu terhadap rancangan yang peneliti lakukan pada aplikasi ini, dihasilkan beberapa manfaat penelitian, antara lain ialah:

- Menyarankan desain Interface yang berdasarkan apa yang pengguna butuhkan serta memudahkan pengguna ketika memanfaatkan aplikasi ini.
- Untuk mengetahui tingkat kesesuaian kebutuhan klien maupun pengguna aplikasi tersebut dari segi usability, experience dan tampilan informasi.
- Mempermudah user dalam berinteraksi pada aplikasi.
- Mempermudah user untuk memesan jasa pelayanan cuci sepatu berbasis aplikasi.

1.5 Batasan Penelitian

Terdapat Batasan penelitian dalam merancang UI/UX aplikasi pemesanan laundry sepatu pada majapahit shoes bag treatment antara lain

- Responden pada penelitian ini antarlain mahasiswa dan pekerja
- UI/UX yang di rancang yaitu berupa aplikasi mobile.
- Perancangan interface menggunakan tool figma.

1.6 Hipotesis Penelitian

Dilakukannya penelitian ini untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis penelitian ini, yaitu kesesuaian keinginan user dalam perancangan aplikasi majapahit shoes bag treatment menggunakan metode System Usability Scale serta Design Thinking dengan memperoleh skor sebesar 80%.