

BAB I

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini mengalami kemajuan pada internet dan berbagai perangkat pendukung lainnya menjadi faktor utama dalam pertumbuhan ekonomi global. Hal ini memberikan manfaat luas kepada masyarakat khususnya pada bidang bisnis. Didukung dengan ledakan aplikasi mobile setelah iPhone dan Android diluncurkan, fenomena tersebut menciptakan kemudahan dalam melakukan transaksi, belanja, hingga menemukan informasi melalui aplikasi[1]. Terlepas dari kemudahan tersebut, peluang pun muncul pada layanan laundry yang akan diciptakan platform atau aplikasi khusus untuk memudahkan dalam pencarian laundry[2].

Laundry merupakan bidang usaha yang memberikan layanan khusus dalam berbagai jasa mencuci seperti mencuci pakaian, seprai, selimut, tas, dan sebagainya. Pelayanan ini dahulu hanya tersedia sebagai fasilitas layanan hotel saja namun seiring dengan berjalannya waktu usaha pada bidang laundry kini menyebar luas di berbagai kalangan untuk membantu meringankan pekerjaan rumah tangga[3].

Saat melakukan pendataan pada beberapa masyarakat ditemukan permasalahan yang antara lain: Masyarakat yang masih kesulitan untuk mencari laundry terdekat dari tempat mereka, kemudian pengerjaan laundry yang sering tertukar, tidak ada jasa antar jemput dari laundry, dan proses pembayaran yang masih belum bisa menggunakan *cashless*. Bukan hanya melakukan pendataan pada masyarakat, peneliti pun sempat melakukan wawancara kepada beberapa pemilik laundry. Hasil wawancara

yang didapat adalah mereka berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, kemudian mereka menyampaikan bahwasannya transaksi yang dilakukan masih manual, pencatatan manual yang menyebabkan terjadinya ketidaksinkronan pada rekapitulasi laporan transaksi. Sehingga diperlukan sistem informasi yang mampu menyelesaikan masalah pada permasalahan di atas. Namun, untuk mengembangkan sistem informasi tersebut diperlukan beberapa tahapan pengembangan yaitu analisis dan design sistem. Penelitian ini berfokus pada tahapan analisis dan design sistem yaitu tahapan menganalisis dan merancang *user interface*.

Oleh karena itu, untuk menyelesaikan permasalahan di atas diperlukan analisis dan perancangan *user interface* untuk menerapkan sistem teknologi aplikasi *mobile* pada layanan laundry. Perancangan *prototype* memerlukan *user interface* dan *user experience* yang baik agar pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi yang akan dirancang[4]. Design *user interface* berbasis *mobile* ini diimplementasikan menggunakan metode Design Thinking, sehingga sistem yang dihasilkan menyesuaikan dengan pengalaman pengguna serta metode yang digunakan untuk pengujian yaitu *System Usability Scale(SUS)*[5]. Menurut Kelley dan Brown, *design thinking* adalah pendekatan inovasi yang berpusat pada manusia yang menggunakan alat desain untuk merespon kebutuhan pelanggan, peluang teknis, dan persyaratan kesuksesan bisnis. Kelebihan dari metode design thinking itu sendiri sangat berguna untuk memecahkan masalah yang sangat kompleks atau tidak diketahui, memformulasi ulang masalah dari sudut pandang manusia, menghasilkan banyak ide untuk *brainstorming*, dan mengambil pendekatan langsung untuk desain awal dan uji coba[6].

Berdasarkan kondisi di atas, maka dilakukan penelitian mengenai perancangan *user interface* aplikasi mobile untuk pencarian laundry terdekat dengan metode design thinking.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Masyarakat sulit mencari laundry terdekat dari tempat tinggal terutama pendatang.
2. Layanan laundry yang belum menyediakan transaksi secara *cashless* mempersulit customer untuk pembayaran.
3. Tidak tersedianya layanan antar jemput berdampak kepada masyarakat yang sibuk atau tidak sempat mengantar laundry.

1.3. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian, maka batasan masalah perlu diperjelas agar masalah yang dibahas nantinya tidak menyimpang dalam penulisan ini adalah:

1. Penelitian yang dihasilkan adalah *prototype high fidelity* tampilan mobile dengan bantuan aplikasi figma khusus kelompok *customer* dan owner laundry.
2. Fitur design aplikasi mencakup halaman *customer* yang berisi homepage laundry terdekat, pemesanan laundry, pembayaran, antar-jemput laundry. Serta, halaman owner laundry berisi konfirmasi pesanan, mengelola pembayaran, update proses pesanan, dan laporan.

3. Alur proses laundry yang digunakan berasal dari Martha Laundry yang berlokasi di Tamanan, Banguntapan, Bantul.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang user interface aplikasi *mobile* pencarian layanan laundry terdekat dengan menggunakan metode design thinking?
2. Bagaimana melakukan pengujian terhadap rancangan user interface aplikasi *mobile* layanan laundry terdekat?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan rancangan *user interface* aplikasi *mobile* untuk mencari laundry terdekat yang sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan metode *design thinking*.
2. Mengetahui hasil uji rancangan user interface aplikasi *mobile* pencarian laundry terdekat dengan *usability testing*.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai pengetahuan dalam menangani permasalahan yang ditemukan pada layanan laundry terkhusus pencarian laundry terdekat.
2. Hasil rancangan *user interface* aplikasi *mobile* sebagai referensi kepada pengembang apabila dilakukan pembuatan aplikasi guna memberikan kenyamanan dan pengalaman kepada pengguna yang lebih baik.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam penelitian-penelitian selanjutnya khususnya pada bidang perancangan *user interface* dan metode *design thinking*.