

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, semua lapisan masyarakat membutuhkan kendaraan motor. Masyarakat sering menggunakan sepeda motor sebagai moda transportasi. Masyarakat juga dapat menempuh jarak yang lebih jauh dalam waktu yang lebih singkat dengan mengendarai sepeda motor. Motor memiliki harga yang murah dan perawatan yang mudah, sepeda motor juga diminati oleh semua kelompok sosial ekonomi [1].

Kardi Jaya merupakan bengkel motor yang berada di Imogiri Timur Kecamatan Grojogan Banguntapan, Kabupaten Bantul yang memiliki jumlah mekanik sebanyak 6 orang dan 1 *owner* sebagai kasir. Layanan perbaikan sepeda motor di bengkel tersebut memiliki beberapa masalah, terutama antrean panjang sepeda motor yang menunggu untuk diservis [2]. Jumlah pengunjung yang datang untuk melakukan servis memiliki rasio yang sangat besar sehingga mekanik perlu waktu yang lama untuk melayani pelanggan [3]. Kerumunan pelanggan mengganggu layanan di bengkel sepeda motor karena tidak ada data tentang jumlah pelanggan yang mengantre [4]. Dari hasil wawancara dengan *owner* dan mekanik, proses *booking service* masih harus datang ke bengkel, sehingga proses ini membuat antrean panjang dan memakan waktu yang tidak bisa ditentukan sesuai dengan kerusakan yang dialami motor pengguna. Hasil kuesioner yang disebarikan kepada pengguna sepeda motor yang pernah melakukan *service* motor di bengkel, diketahui bahwa 70.25% pengguna sepeda motor mengalami masalah pada waktu antre dalam melakukan *service* motor.

Berdasarkan masalah yang terjadi pada bengkel Kardi Jaya diusulkan sebuah solusi untuk membantu proses layanan dengan bantuan teknologi informasi (aplikasi). Aplikasi ini akan dapat mempercepat proses layanan *booking service* di bengkel. Dalam pembuatan aplikasi, beberapa tahap perlu dilakukan seperti mendesain sebuah *User Interface* (UI) yang interaktif agar dapat memudahkan pengguna untuk menyelesaikan pekerjaan terkait [5].

Dalam pembuatan UI perlu menggunakan metode sehingga memecahkan masalah yang terjadi sesuai kebutuhan pengguna aplikasi. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). UCD memiliki proses yang berpusat pada pengguna, desain interaksi, pengujian pengguna, dan desain terpadu. Memperoleh wawasan tentang pola pikir, perspektif, dan sifat pengguna adalah

tujuan dari prinsip yang berpusat pada pengguna, sehingga dapat membantu pengguna agar mendapatkan hasil tampilan yang mudah dimengerti oleh pengguna sehingga dapat digunakan dengan maksimal [6]. Berdasarkan kondisi ini, maka akan dilakukan perancangan UI untuk bengkel motor menggunakan metode *user centered design* yang diharapkan memberikan solusi terkait kegiatan *booking service* pada bengkel Kardi Jaya menjadi lebih praktis, cepat, dan jelas.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan akan dibatasi pada pemecahan masalah yaitu :

1. Perancangan *UI/UX* meliputi *booking* antrian dan informasi *spare part*.
2. Hasil Akhir penelitian ini adalah berupa tampilan *prototype*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, diperoleh :

1. Bagaimana cara merancang desain *UI* pada aplikasi bengkel motor?
2. Bagaimana cara melakukan pengujian hasil desain aplikasi bengkel motor?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Merancang desain *UI/UX* aplikasi antrian *booking online* dan informasi *spare part* pada bengkel motor.
2. Melakukan pengujian hasil desain aplikasi bengkel motor untuk memastikan bahwa tampilan dapat berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Menghasilkan rancangan desain *UI/UX* yang baik untuk pengguna aplikasi bengkel motor.
2. Memudahkan pengguna karena desain yang dirancang telah melalui tahap pengujian dengan *Usability Testing*.