

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hewan peliharaan menjadi entitas yang dianggap penting bagi beberapa orang. Sebuah survei yang dilakukan oleh *Rakuten Insight Center*, sebuah perusahaan AS yang pernah melakukan jajak pendapat tentang kepemilikan hewan peliharaan di Indonesia, menunjukkan bahwa hal itu tidak terjadi sebelumnya. Dari 10.442 orang yang menjawab, 67% memiliki hewan peliharaan, 23% tidak, dan 10% mengaku pernah memiliki hewan peliharaan[1]. Dari hasil *survey* yang dilakukan persentase hewan peliharaan yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia adalah kucing disusul oleh ikan dan burung sebagai hewan dengan persentase tertinggi di Indonesia[2]. Maka dari itu tingginya minat masyarakat dalam mengadopsi dan memelihara hewan memberikan peluang bisnis bagi sebagian orang dengan membuat salon khusus hewan dan *petshop* atau tempat penitipan hewan peliharaan[3].

Cat Point adalah salah satu usaha jasa yang berfokus pada tempat penitipan hewan peliharaan yaitu pada hewan kucing. *Cat point* berada di jalan Jalan Sunan Ampel No.4 RT02 RW 04 Pabuwaran, Purwokerto Utara yang melayani penitipan kucing berbagai ras, dan usia. Usaha jasa yang berdiri pada tahun 2019 dirintis oleh ibu Suci Ramadhani dengan melihat peluang pasar dan mobilitas masyarakat yang memiliki kucing cukup tinggi, menjadi alasan *Cat Point* Purwokerto berdiri. *Cat Point* bertransformasi menjadi usaha yang beromzet hingga jutaan rupiah. Tetapi sampai saat ini belum memiliki sistem informasi yang dapat digunakan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai usaha tersebut dan belum memiliki rancangan tampilan sistem informasi. Penggunaan sistem informasi telah menjadi populer karena memiliki manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan pekerjaan manual[4].

Selain menghemat waktu, sistem informasi juga memudahkan pengawasan aktivitas melalui penggunaan sistem tersebut dan pengguna sistem dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan[5].

Dengan adanya *website* sebagai sarana penyedia informasi mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi pemasaran jasa layanan Cat Point, selain itu kehadiran *website* juga dapat memudahkan calon pelanggan yang ingin melakukan pemesanan, mengingat calon pelanggan tidak perlu mengunjungi langsung pada Cat Point hanya untuk memperoleh informasi seputar layanan. Cukup dengan mengunjungi situs web yang telah disediakan, calon pelanggan dapat dengan mudah melihat dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Keuntungan ini akan mempermudah dan menghemat waktu bagi calon pelanggan. Salah satu aspek penting dalam menilai kualitas sebuah *website* adalah dari segi tampilan frontend yang mampu meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan *website* tersebut[6].

Frontend merupakan bagian dari sebuah *website* atau aplikasi yang menampilkan tampilan pada pengguna yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi atau *website* dan membantu pengguna mengerti dan menggunakan *website* dengan mudah[7]. Pengembangan frontend bertujuan untuk membuat antarmuka pengguna yang berfungsi penuh, responsif, dan dirancang dengan baik. Developer *frontend* memiliki keterampilan dalam menggunakan bahasa pemrograman *frontend*, seperti HTML, CSS, dan serta memahami alat dan fitur pengembangan *frontend*, seperti sistem pengelolaan konten[8]. Untuk merancang sebuah UI *website* diperlukan metode perancangan tertentu, seperti halnya UCD.

Metode tersebut yang pertama UCD (*User Centered Design*) merupakan proses desain antar muka yang berfokus pada tujuan kegunaan, karakteristik pengguna, *task*, dan alur kerja desain antar muka[9]. Metode UCD berfokus pada kebutuhan pengguna untuk mendapatkan hasil desain yang sesuai kebutuhan pengguna[9]. Penelitian ini juga menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*) yang dipergunakan dalam mengevaluasi kemudahan

penggunaan suatu sistem, serta dalam penerapannya mengajukan 10 pertanyaan yang telah ditetapkan sebagai alat ujinya.

Penelitian serupa yang telah dilakukan oleh Intan Sandra Yatana Saputri, Mardhiah Fadhli, Ibnu Sury. Pada penelitian ini dilakukan perancangan aplikasi untuk mempermudah proses pemesanan pada perusahaan dengan menggunakan metode *User Centered Design* agar dapat mengatasi ketidakmampuan pengguna pada saat menggunakan sistem. Karena dalam metode ini melibatkan calon pengguna dalam perancangan aplikasinya. Dalam penelitian ini disebutkan bahwa dengan adanya *website*, konsumen dapat dengan cepat dan mudah melakukan pemesanan sesuai dengan keinginan pihak perusahaan[10].

Sedangkan dalam pembuatan situs *website* Cat Point menggunakan bahasa standar dalam pembuatannya yaitu dengan HTML, CSS, Javascript. Untuk pembuatan tampilan pada *website* menggunakan CSS yang dapat mengubah warna, ukuran *font*, jarak antara elemen, dan sebagainya dengan mudah tanpa mengubah kode HTML. Dengan adanya *Framework* CSS memudahkan developer dapat melakukan pengembangan dalam tampilan *website* Cat Point[11].

Maka, solusi dari masalah ini adalah membuat perancangan *user interface website* pada pendaftaran penitipan kucing agar lebih efisien dan mempermudah bagi pemilik kucing untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang terdapat pada tampilan *website* sistem informasi penitipan hewan berbasis web merupakan sistem yang dirancang untuk mengolah data transaksi penitipan dan pengambilan hewan peliharaan, serta menyediakan jasa antar jemput hewan peliharaan. Selain itu, sistem ini juga memberikan informasi mengenai penitipan hewan peliharaan melalui tampilan UI[12].

Maka dalam menghadapi permasalahan yang telah dihadapi penelitian ini bertujuan untuk membangun *website* dengan judul “Perancangan *Frontend* Menggunakan Metode *User Centered Design* (UCD) Pada Sistem Penitipan

Kucing Berbasis *Website*” dengan proses perancangan desain antarmuka *website Cat Point* dengan UCD dan metode pengujian SUS yang digunakan dalam melakukan penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diketahui permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Belum adanya sistem informasi berbasis *website* untuk menyampaikan informasi kepada calon pelanggan yang berminat melakukan pemesanan, serta belum diketahuinya proses pembuatan *frontend website* menggunakan metode *User Centered Design*.
2. Hasil pengujian usability dengan menggunakan metode *System Usability Scale* terhadap front-end *website Cat Point* belum diketahui.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana merancang dan membangun frontend sistem Cat Point yang sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan metode UCD?
2. Bagaimana hasil *usability testing frontend* menggunakan metode SUS?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka untuk mencapai kesesuaian dengan masalah yang ada, diberikan batasan-batasan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Fokus penelitian ini pada rancang bangun *frontend* dengan metode *User Centered Design* pada sistem penitipan kucing berbasis *website*.
2. Pemakaian *Framework CSS Bootstrap* untuk mengatur tampilan *interface* pengguna.

3. Evaluasi kepuasan pengguna yang digunakan oleh peneliti dengan metode *System Usability Scale*.
4. Target pengguna adalah calon pelanggan.
5. Sistem ini berbasis *website*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, dapat dijabarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai secara penuh dan bermanfaat bagi semua pihak sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun *frontend* sistem penitipan kucing Cat Point menggunakan metode UCD.
2. Mengetahui hasil *usability testing* pada *frontend* sistem penitipan kucing menggunakan metode SUS.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan merujuk pada perumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, manfaat dari penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Manfaat praktis
 - a. Mampu mengetahui proses perancangan tampilan *user interface* sebagai sistem informasi berbasis *website*, dengan menggunakan metode *user centered design* dan pengujian *Usability testing*.
 - b. Merupakan sebuah ide untuk Cat Point Purwokerto sebagai sarana pendaftaran *online*
2. Manfaat Teoritis
 - a. Mampu memahami proses perancangan tampilan *user interface* dari sebuah sistem informasi berbasis *website* dengan menggunakan metode UCD (*User Centered Design*) dengan pengujian sistem menggunakan SUS (*System Usability Scale*).

- b. Merupakan sebuah ide yang dirancang untuk Cat Point sebagai media informasi dan pendaftaran untuk para pelanggan agar lebih efisien.
- c. Bagi Institut Teknologi Telkom Purwokerto, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain untuk mengembangkan atau membangun *website* menggunakan metode yang digunakan peneliti.