

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital ini, perkembangan teknologi yang pesat merambah hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam dunia korporasi [1]. Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta internet membawa pengaruh besar pada berbagai bidang, termasuk bisnis dan perdagangan. Berbagai perusahaan bermunculan dan tersebar semakin banyak di berbagai negara, termasuk Indonesia yang mengalami pertumbuhan pesat. Usaha jasa *laundry* semakin menjamur. Hal ini didorong oleh tingginya kebutuhan masyarakat akan jasa cuci pakaian, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan padat dan tidak sempat mencuci sendiri.

Laundry adalah proses di mana pakaian atau tekstil dibersihkan dengan air. Saat ini sudah banyak penyedia jasa yang membuka usaha jasa *laundry*, hampir setiap daerah di Indonesia memiliki outlet *laundry*. Penyedia jasa *laundry* biasanya menggunakan mesin cuci khusus untuk mempermudah dan mempercepat proses *laundry*. Namun, ada beberapa jenis pakaian yang tidak boleh dicuci dengan mesin, dikarenakan rawannya kerusakan karena bahan khusus yang digunakan. Seiring perkembangan pelayanan jasa *laundry* masa kini perlu dibuatkan sebuah sistem informasi yang mampu meningkatkan kualitas layanan *laundry* bagi konsumen. Kenyataannya, banyak masyarakat membutuhkan layanan *laundry* yang menyediakan layanan dengan cepat dan mudah tetapi masih mengandalkan cara manual, misalnya mencari mendatangi *outlet laundry* secara langsung untuk mengantarkan maupun mengambil pakaian *laundry* dan untuk mengetahui layanan apa saja dan tarif berapa saja harus bertanya secara langsung di *outlet laundry* atau melalui sosial media jika ada [3]. Adapun permasalahan yang dialami oleh masyarakat berdasarkan hasil yang didapat dari wawancara dengan calon pengguna diantaranya seperti kurangnya informasi lengkap mengenai tempat dan jarak menuju *laundry*, informasi mengenai tarif jasa *laundry* dan cara pembayaran jika

konsumen sedang tidak memegang uang *cash*, serta kurangnya layanan antar jemput *laundry*.

Kesibukan di era modern mendorong masyarakat untuk mencari solusi praktis dalam mencuci pakaian, salah satunya dengan menggunakan jasa laundry [5]. Sebagian besar konsumen yang menggunakan jasa *laundry* ini adalah kalangan mahasiswa, pegawai swasta, dan ibu rumah tangga yang memiliki kesibukan tinggi menjadi target utama pengguna jasa *laundry* ini, karena keterbatasan waktu mereka untuk mencuci pakaian sendiri. Biaya yang relative murah juga menjadi daya Tarik tersendiri. Meskipun teknologi *digital* menawarkan berbagai keuntungan, seperti jangkauan informasi yang luas, kemudahan akses, dan efisiensi waktu, keterbatasan layanan masih menjadi kendala utama dalam sistem informasi layanan jasa *laundry*. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah media alternatif yang dirancang khusus untuk mengatasi permasalahan tersebut, yaitu aplikasi *mobile* yang dirancang berdasarkan ilmu desain.

Arsitektur informasi merupakan suatu langkah yang dibutuhkan ketika seseorang hendak membuat program. Arsitektur informasi akan memberikan arahan dalam membuat program supaya struktur rancangan program koheren dan selaras dengan berbagai aspek lainnya, seperti fungsi, navigasi, tampilan, interaksi, dan makna dari informasi yang ingin disampaikan [6]. Desain Interaksi merupakan studi tentang struktur dan perilaku pengguna saat berinteraksi dengan produk. Awalnya, banyak bisnis konvensional mengharuskan pelanggan untuk datang langsung ke lokasi. Namun, seiring perkembangan teknologi, mereka mulai beralih menggunakan aplikasi *mobile*. Hal ini mendorong kebutuhan untuk menciptakan aplikasi dengan *User Experience* yang ramah dan mudah dipahami pengguna. [7]. Arsitektur Informasi berperan dalam menyusun struktur informasi yang dimiliki untuk mempermudah perancangan desain antarmuka. Struktur ini memastikan informasi tersaji secara terorganisir dan mudah dinavigasi oleh pengguna. [8]. *Wireframe* adalah kerangka desain antarmuka *website* atau aplikasi yang memberikan gambaran awal tentang bentuk desainnya. *Wireframe* membantu

visualisasi tata letak elemen-elemen antarmuka sebelum proses desain dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Design Thinking merupakan metode inovatif dalam desain produk yang berfokus pada pencarian solusi untuk mengatasi permasalahan desain produk tertentu. Metode ini menjadi pendekatan baru dalam proses desain, dengan menempatkan pengguna sebagai pusat perhatian. *Design Thinking* dipopulerkan oleh David Kelley dan Tim Brown, pendiri IDEO, sebuah konsultan desain ternama dengan spesialisasi dalam inovasi produk [9]. Metode ini tidak hanya berfokus pada aspek visual dan fungsional produk, tetapi juga menciptakan nilai bagi pengguna dan peluang pasar secara keseluruhan.

Design Thinking mengutamakan pendekatan berpusat pada manusia untuk memahami permasalahan dan kebutuhan pengguna dalam prosesnya. Desain berakar pada pola pikir unik yang disebut *Design Thinking*. Cara berpikir tradisional berfokus pada pengenalan pola, sedangkan *Design Thinking* berfokus pada penciptaan pola baru. Kreativitas menjadi elemen penting dalam *Design Thinking*. *Design Thinking* harus dipandang setara dengan berpikir kritis [10]. Penulis memilih metode *Design Thinking* karena fokusnya pada empati dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, keinginan, dan perilaku pengguna. Hal ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan riset lainnya untuk menggali wawasan yang mendalam.

Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menguji kegunaan *website*. SUS adalah alat yang terdiri dari 10 pertanyaan untuk mengukur kemudahan penggunaan *website*. Hasil pengisian kuesioner SUS dianalisis dan dibandingkan untuk mengevaluasi *website* dan memberikan masukan untuk pengembangannya. *Usability* merupakan bagian dari ilmu *Human Computer Interaction* (HCI). HCI mempelajari desain tampilan layar komputer agar mudah digunakan. HCI berkembang sejak tahun 1970 dan fokus pada pengembangan kemampuan manusia untuk menggunakan mesin, desain antarmuka, optimasi

interaksi manusia-mesin, kegunaan antarmuka, dan komunikasi yang lebih baik antara manusia dan mesin.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah yaitu, dalam perancangan aplikasi dibutuhkan desain *User Interface* yang nyaman dilihat dan menarik secara visual dan mudah dipahami serta mudah digunakan secara fungsional yang dirancang menggunakan metode *Design Thinking* yang membantu masyarakat dalam menggunakan layanan jasa *laundry*.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, pertanyaan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana merancang dan membangun *user interface* pada aplikasi *laundry* berbasis android dengan menggunakan metode *design thinking*.
2. Bagaimana evaluasi kebutuhan pengguna pada perancangan aplikasi pelayanan *laundry* menggunakan metode *design thinking*.

1.4. Tujuan Penelitian

Aldalpun tujualn peneltialn dallalm penyusunaln tugals alakhir ini aldallalh :

1. Menerapkan metode *Design Thinking* dalam merancang *user interface* aplikasi pelayanan jasa *laundry*.
2. Memahami dan mengevaluasi kebutuhan pengguna dalam perancangan *user interface* aplikasi pelayanan *laundry* menggunakan metode *Design Thinking*.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1 Perancangan berfokus pada pembuatan desain *user interface* sampai ke *prototype*.

- 2 Perancangan ini berfokus pada aplikasi berbasis android yaitu pada aplikasi layanan *laundry*.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari pembuatan Perancangan Aplikasi Pelayanan Jasa *Laundry* menggunakan metode *Design Thinking* adalah sebagai berikut :
sebagai berikut :

- a) Bagi Peneliti
 1. Mampu memahami secara rinci tentang Pelayanan Jasa *Laundry* menggunakan metode *Design Thinking*.
 2. Mampu merancang *User Interface* pada aplikasi pelayanan jasa *laundry* menggunakan metode *Design Thinking* berbasis android.
- b) Bagi Akademik
 1. Mampu membantu dalam perancangan *Design Thinking* berbasis android pada akademik.
- c) Bagi Pengembang
 1. Menyediakan desain *User Interface* untuk aplikasi pelayanan jasa *laundry*.