

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Barbershop* merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa pangkas rambut modern. Dilansir dari (Ardela, 2020) pangkas rambut modern menyediakan fasilitas yang lebih lengkap dari pangkas rambut tradisional sehingga lebih diminati oleh masyarakat. Ada beberapa fasilitas yang ditawarkan oleh barbershop seperti ruangan yang ber-AC, cuci rambut, *massage*, varian potongan yang bervariasi hingga pemberian produk *grooming* yang lengkap. Berdasarkan data yang disediakan oleh Asosiasi Barbershop Indonesia pada tahun 2017, tercatat bahwa terdapat lebih dari 5.000 merek barbershop yang beroperasi di Indonesia (Supadilah, 2022). Cutboss adalah salah satu barbershop yang terletak di Desa Kludan, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Cutboss menjadi salah satu pangkas rambut modern yang terkenal di Desa Kludan, menyediakan layanan pangkas rambut modern dengan pelayanan dan fasilitas yang baik sehingga banyak menarik perhatian penduduk setempat. Sampai saat ini belum ada aplikasi barbershop untuk menampung berbagai mitra barbershop yang memiliki *User Interface* (antarmuka) dan *User Experience* (pengalaman pengguna) yang baik. Dalam membuat aplikasi, perancangan UI dan UX yang baik memiliki peranan penting untuk memastikan aplikasi tersebut tidak hanya fungsional tetapi juga mudah digunakan dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Sehingga pada penelitian ini penulis berfokus untuk mengembangkan *User Interface* (antarmuka) dan *User Experience* (pengalaman pengguna) dari aplikasi tersebut.

Dengan semakin perkembangnya teknologi dan tren digital saat ini, sebuah usaha tradisional dapat beralih ke digital (Gustika et al., 2020). Aplikasi *marketplace* menjadi salah satu solusi digital untuk meningkatkan visibilitas dan memberikan pengalaman lebih kepada pelanggan *barbershop*. Marketplace merupakan platform transaksi bisnis online yang memfasilitasi transaksi komersil seperti menjual barang atau jasa secara online antara pembeli dan penjual (Yustiani et al., 2017). Aplikasi atau platform marketplace biasanya memiliki UI (*User Interface*) dan UX (*User Experience*) yang dirancang sedemikian rupa agar mudah untuk digunakan. Menurut (Pramessti et al., 2022) dalam membuat sebuah aplikasi salah satu yang perlu diperhatikan adalah UI yang meliputi pemilihan warna, tipografi, tata letak, serta konsistensi dari setiap komponen dan UX yang meliputi alur aplikasi yang mudah digunakan serta memberikan informasi yang jelas, karena sangat mempengaruhi terhadap kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Maka dari itu rancangan desain UI/UX dari aplikasi marketplace barbershop ingin dibuat untuk menghasilkan desain UI/UX marketplace barbershop yang menarik, mudah digunakan, dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Untuk menciptakan rancangan UI/UX terdapat beberapa pendekatan yang dapat digunakan agar hasil dari rancangan sesuai dengan kebutuhan dari pengguna.

*Design Thinking* merupakan pendekatan untuk merancang sebuah sistem yang berfokus untuk memberikan solusi pada permasalahan pengguna yang diimplementasikan ke dalam sebuah desain. Metode *Design Thinking* dipilih untuk penelitian ini karena memiliki keunggulan untuk mendorong penciptaan

ide-ide inovatif dan mendukung pengembangan produk dari awal secara akurat dan mencerminkan preferensi dari kebutuhan pengguna (Khairy, 2022).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang membahas tentang rancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) untuk aplikasi antrian *barbershop* adalah dengan judul Perancangan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Pemesanan Jadwal Potong Rambut *Barbershop* di Kota Gresik dengan menggunakan Metode *Human-Centered Design*. Pada penelitian ini menjelaskan tentang perancangan pengalaman pengguna aplikasi pemesanan jadwal potong rambut untuk mengurangi jumlah antrian. Penelitian tersebut menghasilkan pengujian usability testing dari perspektif pelanggan menunjukkan tingkat efektivitas sebesar 88%, tingkat efisiensi sekitar 0,162 goals/detik, kepuasan sebesar 77, dengan peringkat skala B. Di sisi lain, pengujian usability testing pada admin menghasilkan efektivitas sekitar 80%, tingkat efisiensi sekitar 0,136 goals/detik, kepuasan sebesar 80, dengan peringkat skala B (Asrori et al., 2023).

Penelitian lainnya yang membahas tentang *Design Thinking* adalah dengan judul Penerapan Design Thinking Pada Perancangan UI/UX Marketplace Sistem Rantai Pasok "Panen-Panen". Penelitian ini melewati beberapa tahap yaitu *emphaty*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing* yang menghasilkan dari segi *learnability*, sekitar 59% dari responden menggambarkan bahwa penggunaan aplikasi *marketplace* "Panen-Panen" terasa mudah. Sementara dari sudut pandang kepuasan, hasilnya mencapai sekitar 71,3%. Selain itu, penilaian *adjective ratings* berada di antara "Good" dan "Excellent," dengan peringkat "C" yang berarti diterima dengan baik.

Penelitian lainnya yang membahas tentang *Design Thinking* adalah dengan judul Perancangan Ulang UI & UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Siakadu Mahasiswa Berbasis Mobile. Penelitian ini menghasilkan prototipe desain baru aplikasi Sakadu Mahasiswa. Terdapat perubahan mendasar seperti perubahan pada jenis huruf, palet warna, susunan tata letak konten, dan desain kontennya. Perencanaan dan evaluasi terhadap User Interface (UI) dan Pengalaman Pengguna (UX) dapat menggunakan pendekatan Design Thinking untuk memahami kebutuhan pengguna dan menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Metode Design Thinking mampu menghasilkan sebuah desain prototipe aplikasi Siakadu Mahasiswa yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penerapan metode Design Thinking dimulai dengan tahap *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing*.

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu untuk merancang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) metode *Design Thinking* digunakan dengan tujuan membuat antarmuka dari aplikasi *Marketplace Barbershop* yang berorientasi pada pengguna, sehingga pengguna mudah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Tahapan Design Thinking terdiri dari lima tahapan yang diawali dengan tahap *Emphatize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing*. Pada penelitian ini kriteria responden yang diambil adalah berjenis kelamin laki laki, dengan umur yang termasuk dalam Generasi Z yang diambil dari dua sisi yaitu sisi petugas dan pelanggan barbershop. Dari permasalahan yang didapatkan, responden memiliki ideasi aplikasi memiliki tampilan yang minimalis dan alur aplikasi yang mudah dimengerti serta infromatif. Dari ideasi tersebut diwujudkan dalam *wireframe*

berupa *low-fidelity* dan *prototype* berupa *hi-fidelity* yang sesuai dengan ideasi dari responden. Hasil desain tersebut memiliki kategori baik dalam usability

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana menerapkan metode *design thinking* dalam perancangan UI/UX aplikasi *marketplace barbershop*?
2. Bagaimana hasil tingkat *Usability Testing* pada perancangan UI/UX aplikasi *marketplace barbershop*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berikut batasan masalah yang sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Skripsi ini berfokus dalam pengembangan desain antarmuka berbasis mobile dengan metode *design thinking*
2. Wawancara dilakukan kepada 10 responden berjenis kelamin laki laki yang termasuk Generasi Z dengan jumlah responden 5 dari sisi pelanggan, 5 dari sisi petugas
3. Penelitian ini tidak mengimplementasikan pembayaran digital

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari skripsi ini adalah menerapkan metode *design thinking* dalam membuat rancangan UI/UX aplikasi *marketplace barbershop* yang menghasilkan tingkat *usability* yang baik

## **1.5 Sistematika Laporan**

Sistematika penulisan skripsi adalah acuan untuk penyusunan laporan agar tidak menyimpang dan mencapai tujuan dari penulisan skripsi. Berikut adalah langkah – langkah dalam penulisan skripsi :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini ini bertujuan untuk memberikan gambaran latar belakang mengenai topik penelitian, menguraikan permasalahan yang menjadi fokus penelitian, dan menjelaskan tujuan dari penelitian yang dilakukan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini, dilakukan tinjauan terhadap literatur dari *tools* dan metode yang memiliki relevansi dengan topik penelitian yang sedang dijalankan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memaparkan dengan detail metode penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan studi. Hal ini mencakup desain penelitian, populasi atau sampel yang digunakan, instrumen atau alat yang digunakan, serta prosedur pengumpulan dan analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini, terdapat uraian mengenai hasil-hasil yang diperoleh dari tiap tahap dalam metodologi penelitian, serta pembahasan mengenai kesuksesan pengembangan sistem, termasuk analisis,

perancangan desain antarmuka, dan evaluasi yang telah dilakukan selama penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yaitu ringkasan temuan dan jawaban dari rumusan masalah. Serta Saran yang berisi rekomendasi untuk penelitian mendatang atau tindakan yang harus diambil berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi dari daftar seluruh sumber literatur yang digunakan dalam penulisan skripsi

## **LAMPIRAN**

Berisi materi tambahan yang mungkin terlalu rinci atau besar untuk dimasukkan di dalam tubuh laporan, seperti data tambahan, instrumen penelitian, atau materi pendukung lainnya.