

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin lama semakin maju di era sekarang, membuat banyak kemunculan inovasi. Kemudahan yang diberikan pada sebuah inovasi sendiri tidak menjadi alasan bagi seseorang di zaman sekarang sulit untuk mengakses berbagai macam informasi. Seperti makin maraknya penggunaan *smartphone* yang semakin canggih dengan memiliki banyak fitur untuk melakukan berbagai macam aktivitas pekerjaan. Banyak kegiatan maupun aktivitas di era sekarang berubah untuk memanfaatkan adanya inovasi dari teknologi tersebut. Dari perubahan yang terjadi, manusia sekarang menginginkan sesuatu yang serba cepat dan bisa diakses dimana dan kapan saja terutama dalam memenuhi kebutuhannya. Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi telah mempermudah banyak proses [1]. Dari hal tersebut, banyak *platform* internet telah muncul, termasuk komputer dan perangkat *mobile* yang lebih memudahkan [2]. Oleh karena itu, banyak masyarakat sekarang bergantung pada kedua platform tersebut.

Desain UI/UX menjadi salah kunci pengguna bisa bertahan. Seperti pada, aplikasi *mobile* tidak hanya berfungsi dengan baik, tetapi juga bagaimana antarmuka pengguna (UI) berinteraksi dengan pengguna. Responsivitas UI menjadi sangat penting untuk menjamin pengalaman pengguna yang memuaskan dan efisien. Desain UI/UX menjadi peran penting dalam keberhasilan sebuah aplikasi [3]. Oleh karena itu, penting adanya pengembangan desain UI maupun UX dari penilaian persepsi pengguna sebelum dilakukan pembuatan aplikasi agar pengguna mendapatkan pengalaman visual dan kegunaan secara maksimal.

Pada perkembangannya, layanan yang memiliki frekuensi tinggi pada pemenuhannya adalah layanan cetak terutama pada lingkungan civitas akademik maupun pekerja kantor. Misalnya, banyak penyedia jasa cetak ada di sekitar universitas maupun sekolah untuk memenuhi kebutuhan cetak tugas para pelajar. Akan tetapi dalam pemenuhannya, para pemilih penyedia jasa layanan cetak belum secara optimal memanfaatkan teknologi. Mereka biasanya masih mengelola layanan dengan cara yang lebih konvensional daripada yang dikomputerisasi yang

seharusnya bisa memenuhi tuntutan *customer* yang ingin cepat dan mudah [4]. Jasa cetak sendiri banyak digunakan oleh berbagai tingkatan seperti pelajar ataupun pekerja kantoran untuk memenuhi kebutuhan pribadi, tugas sekolah, kuliah, pekerjaan, urusan administrasi, dan masih banyak lagi. Pada pelayanan yang diberikan saat ini, masih terdapat keluhan dan kendala dari sisi pemilik jasa dan sisi pengguna jasa cetak. Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 5 pemilik jasa fotokopi dan *print* ditemukan masalah dan kendala yang terjadi, antara lain sebagian besar pemesanan dilakukan melalui aplikasi *WhatsApp* terdapat hambatan yang mengakibatkan terjadinya terdapat pesanan yang terlewat dan sulit mengelola saat pesanan melonjak. Hal ini dikarenakan terdapat kendala dalam mencari dan menemukan pesanan pelanggan, terutama karena banyak pelanggan yang tidak mencantumkan nama atau foto profil sehingga sebagian besar tampilan pesan terlihat sama. Oleh karena itu, menyebabkan proses pengecekan ulang pesanan menjadi lebih lama. Selain itu, pesan yang teksnya panjang, yang isinya *request* pesanan dari pelanggan terkadang membingungkan saat dibaca. Penggunaan beberapa aplikasi seperti *email* dan *Instagram* untuk menerima pesanan juga terdapat tantangan karena saat ingin mengecek detail pesanan lagi harus dilakukan secara manual dengan membuka pesan di masing-masing platform. Saat terdapat pesanan yang melonjak, mengakibatkan pesan WA yang lebih awal masuk tenggelam dengan pesan-pesan baru yang membuat penyedia jasa layanan menjadi sedikit terhambat dalam menanggapi pesanan.

Pada tantangan yang lainnya, pelanggan sering mengeluhkan tentang progress dan waktu pengerjaan yang kurang transparan, kesalahpahaman dengan pelanggan terkait format file, dan kurangnya transparansi informasi terkait harga dan layanan yang tersedia sehingga banyak pelanggan yang bertanya. Sedangkan, pada wawancara selanjutnya dilakukan kepada 10 pengguna jasa fotokopi dan *print*. Ditemukan 8 dari 10 pengguna jasa memiliki kendala dan masalah yang terjadi, antara lain antrian yang lama dan ketidakpastian estimasi waktu cetak, terbatasnya pemberitahuan tentang status pesanan sudah dikerjakan atau belum, beberapa narasumber menyampaikan kekhawatiran terhadap keamanan file yang bersifat pribadi karena tidak adanya jaminan bahwa file akan diproses secara aman dan hanya untuk keperluan yang diinginkan pengguna, dan kurang adanya informasi

harga serta kualitas dari pelayanan tempat fotokopi dan *print* yang biasanya menjadi pertimbangan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi diantara kedua sisi calon pengguna, maka dibutuhkan upaya untuk memberikan kemudahan dan kepuasan kepada calon pengguna dengan pengembangan sebuah desain UI/UX aplikasi pelayanan cetak berbasis website dan *mobile*. Desain aplikasi website nantinya akan memberikan gambaran kemudahan dan pengalaman pada calon pengguna dari sisi pemilik jasa fotokopi dan *print* dalam mengelola pesanan secara efektif. Sedangkan dari sisi pengguna jasa, akan diterapkan aplikasi yang berbasis *mobile*.

Dalam pembuatannya, *User Centered Design* (UCD) dipilih menjadi salah satu pendekatan karena dapat menangani masalah pengguna dan populer dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan bersifat iteratif [5]. Pendekatan ini, akan melakukan analisa terhadap target yaitu calon pengguna secara mendalam. Pengembangan desain dengan pendekatan *User Centered Design* (UCD) selalu menempatkan pengguna pada tiap-tiap prosesnya untuk mendapatkan inti dari kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna [6]. Menggunakan pendekatan desain dan pengembangan yang berpusat pada pengguna memiliki manfaat sosial dan ekonomi yang signifikan bagi user. Produk dan sistem yang sangat bermanfaat cenderung memiliki tingkat keberhasilan yang lebih tinggi baik secara teknis maupun komersial. Pelanggan akan membayar mahal untuk produk dan sistem yang dirancang dengan baik di beberapa area, seperti produk konsumen. Ketika pelanggan dapat memahami dan menggunakan produk tanpa bantuan tambahan dan biaya dukungan (Standar Internasional ISO 9241-210) [7].

Pada prosesnya, evaluasi yang digunakan untuk melakukan pengujian *usability* pada desain nantinya, antara lain dengan *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation*. *System Usability Scale* (SUS) dipilih karena telah terbukti menjadi alat yang efektif untuk mengukur tingkat kegunaan suatu sistem. Evaluasi yang dilakukan menggunakan SUS akan memberikan gambaran menyeluruh tentang aspek *usability* [8]. Menurut ISO 9241-11, disarankan untuk melakukan pengukuran *usability* pada 3 aspek, yaitu *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*. SUS nantinya akan disediakan dengan pengisian pertanyaan menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 5. Formulir pernyataan menunjukkan

penilaian dengan nilai persetujuan atau ketidaksetujuan yang harus dipilih oleh responden dengan hati-hati [9].

Heuristic Evaluation merupakan pilihan yang cocok untuk pengujian pada desain nantinya, karena tidak memerlukan biaya yang besar dan dapat dilakukan dengan cepat, sehingga sangat cocok untuk pembuatan proyek yang memiliki waktu dan sumber daya terbatas. Metode ini dapat menemukan masalah *usability* yang umum dan lengkap berdasarkan sepuluh prinsip *usability* dari Nielsen dan menggunakan sudut pandang ahli [10]. Pengujian ini mengevaluasi seberapa baik rancangan memenuhi setiap tingkat kriteria. Jika ada kesalahan, rancangan dapat ditinjau ulang untuk diperbaiki sebelum diterapkan.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, nantinya akan menjadi dasar dari pengerjaan skripsi yang dilakukan, yaitu merancang sebuah desain UI/UX aplikasi *marketplace* layanan cetak berbasis website dan *mobile* pada UMKM fotokopi dan *print*. Aplikasi tersebut nantinya memberikan peningkatan pada kemudahan akses serta memberikan pengalaman pengguna yang optimal dengan hasil akhir dari skripsi ini berupa rancangan *prototype* aplikasi yang menggunakan metode *User Centered Design*, metode evaluasi *System Usability Scale*, dan *Heuristic Evaluation*. Desain antar muka aplikasi ini dirancang berbasis *mobile* untuk calon user dari sisi pengguna jasa dan berbasis website untuk calon user dari sisi pemilik jasa dikarenakan calon pengguna memiliki pengalaman menggunakan berbasis tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini adalah bagaimana merancang desain UI/UX pada aplikasi *marketplace* layanan cetak berbasis website dan *mobile* untuk UMKM yang bergerak di bidang fotokopi dan percetakan, sehingga dapat meningkatkan kemudahan akses serta memberikan pengalaman pengguna yang optimal.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang dapat dituliskan berdasarkan rumusan masalah diatas :

1. Wawancara dilakukan kepada 10 pengguna jasa layanan cetak dan 5 pelaku usaha jasa layanan cetak
2. Target pengguna dari aplikasi adalah pemilik/karyawan dari jasa layanan cetak dan pengguna yang pernah menggunakan jasa layanan cetak pada kurun waktu 1 bulan terakhir
3. Penerapan desain aplikasi dalam bentuk *mobile* untuk pengguna jasa layanan cetak dan website untuk pelaku usaha jasa layanan cetak

1.4. Tujuan Skripsi

Pada skripsi ini, tujuan yang ingin dicapai, yaitu merancang desain UI/UX aplikasi *marketplace* layanan cetak berbasis website dan *mobile* pada UMKM fotokopi dan *print* yang dapat memberikan kemudahan dan pengalaman pengguna yang lebih baik

1.5. Manfaat Skripsi

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna aplikasi yang dirancang. Manfaat tersebut antara lain :

1. Bagi pelanggan
Dengan penerapan sesuai kebutuhan pengguna, desain aplikasi akan membuat pelanggan merasakan pengalaman yang mudah, efisien, dan jelas. Hal ini diharapkan bisa meningkatkan kepuasan juga bagi pelanggan dalam menggunakan layanan cetak.
2. Bagi penyedia layanan
Untuk pelaku usaha UMKM fotokopi dan *print*, diharapkan dapat mengelola layanan cetak lebih efisien. Dengan desain aplikasi, yang baik dapat membantu penyedia layanan membangun kepercayaan dari pengguna, mempercepat proses kerja secara digital, serta memberikan pengalaman pengguna yang terlihat profesional dan modern.