

# BAB I

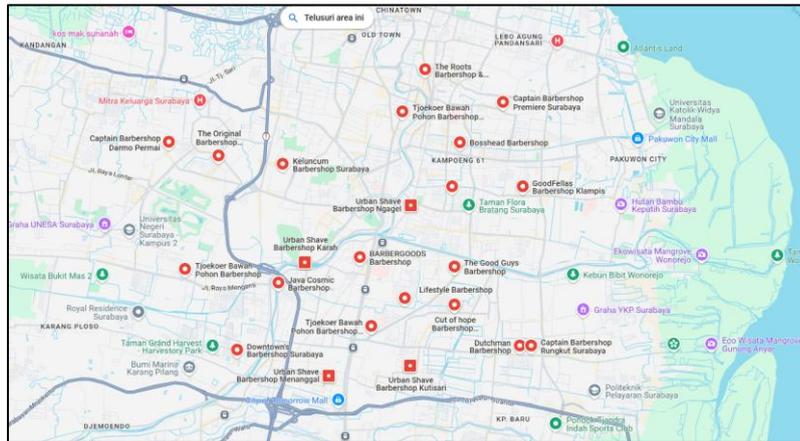
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) saat ini memberikan kontribusi penting dan signifikan dalam kemajuan perekonomian di Indonesia [1]. Barbershop merupakan UMKM yang bergerak di sektor jasa pelayanan pangkas dan perawatan rambut. Dalam industri jasa khususnya barbershop, kebutuhan pelanggan cukup beragam dari semua kelompok usia, mulai dari anak-anak, remaja, hingga dewasa dengan preferensi gaya rambut dan pengalaman pelayanan yang berbeda-beda. Sehingga, berbeda dengan tempat pangkas rambut biasa, barbershop memberikan layanan yang lebih lengkap, suasana yang lebih modern, serta referensi gaya rambut kekinian dengan sumber daya manusia yang ahli dalam bidangnya [2]. Barbershop termasuk subsektor kriya yang melibatkan keterampilan tangan dan seni dalam menciptakan gaya rambut yang mengikuti tren fashion. Kemenparekraf menyatakan bahwa kriya menjadi salah satu dari tiga subsektor ekonomi kreatif setelah kuliner dan *fashion* yang berkontribusi paling besar terhadap nilai Pendapatan Domestik Bruto (PDB) nasional pada tahun 2023 yakni sebesar 75% [3]. Hingga saat ini, terdapat setidaknya 5000 merek barbershop yang tersebar di seluruh Indonesia, dengan pertumbuhan tahunan mencapai 20–30% [4]. Hal ini menandakan bahwa barbershop menjadi peluang bisnis yang sangat menjanjikan mengingat minat masyarakat terhadap layanan *grooming* berkualitas meningkat.

Seperti halnya di Kota Surabaya, Disperinaker Kota Surabaya menyampaikan bahwa 80% peserta pelatihan barber berhasil membuka lapangan pekerjaan baru yang menyebabkan meningkatnya jumlah barbershop dan persaingan usaha yang semakin ketat [5]. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1, terdapat lebih dari 20 barbershop yang tersebar di berbagai wilayah di Surabaya. Angka ini belum mencakup barbershop yang belum terdaftar di Google Maps, sehingga jumlah sebenarnya lebih tinggi. Mereka saling bersaing dengan menawarkan berbagai fasilitas, seperti ruangan ber-AC, *free wifi*, alat-alat potong yang lengkap, serta layanan yang menarik, mulai dari potong rambut, pijat kepala,

*smoothing*, *creambath*, pewarnaan rambut, paket *grooming* khusus untuk pria, dan terkadang memberikan potongan harga bagi para pelanggan setia. Hasil yang diberikan pun dijamin berkualitas sebanding dengan harga yang ditawarkan [6].

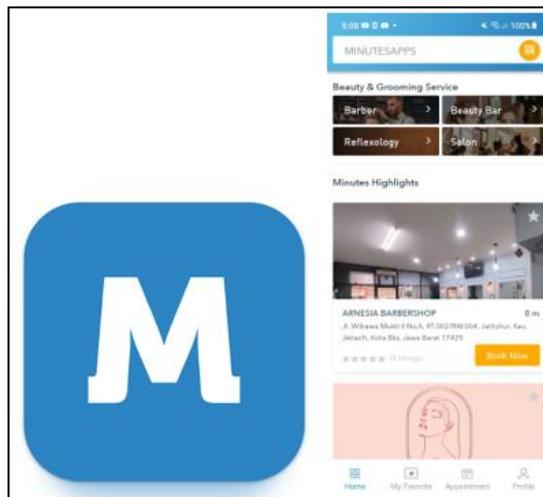


**Gambar 1.1. Persebaran Barbershop di Surabaya**

Dengan persaingan industri yang semakin ketat, konsumen memiliki banyak pilihan dalam menentukan tempat yang sesuai dengan preferensi mereka. Namun, salah satu permasalahan utama di barbershop adalah keterbatasan pilihan model rambut yang sesuai dengan preferensi pelanggan. Banyak pelanggan kesulitan menemukan inspirasi gaya rambut yang cocok dengan bentuk wajah mereka. Sedangkan, tidak semua barbershop memiliki katalog model rambut yang lengkap, sehingga pelanggan sering kali hanya mengandalkan saran dari barber tanpa memiliki gambaran yang jelas tentang hasil akhirnya. Selain itu, pemesanan layanan di sebagian besar barbershop juga masih dilakukan secara manual dengan pelanggan memesan langsung di tempat. Meskipun beberapa ada yang telah menyediakan opsi *booking* online menggunakan *platform* seperti Whatsapp dan Instagram, desain UI tersebut belum dirancang khusus untuk kebutuhan reservasi, sehingga cenderung terjadi miskomunikasi dan menurunkan kepuasan pelanggan.

Dengan seiring perkembangan teknologi digital yang pesat, hampir seluruh bidang usaha beralih dari sistem manual ke digital untuk membantu operasional bisnisnya [7]. Teknologi digital memungkinkan integrasi berbagai layanan seperti pemesanan online, pembayaran digital, dan pencarian informasi secara lebih terorganisir. Saat ini, sudah ada aplikasi reservasi yang tersedia di Play Store, seperti Minutes. Namun, *rating* aplikasi tersebut di Play Store masih dalam

kategori rendah di 2.7. Beberapa pengguna dalam waktu terakhir memberikan ulasan kritis terkait desain UI aplikasi yang terbilang masih rumit di Play Store, seperti mengalami kendala saat memilih jadwal, pesanan yang telah dibuat dibatalkan begitu saja tanpa terdapat alasan yang jelas, dan desain interfacenya menyulitkan. Selain itu, pada aplikasi ini belum mempertimbangkan preferensi pelanggan dalam memilih model rambut yang sesuai. Padahal, saat ini telah banyak sektor yang memanfaatkan perkembangan teknologi kecerdasan buatan (AI) untuk memberikan pengalaman yang lebih personal [8]. Khususnya dalam sektor industri barbershop, AI dapat digunakan untuk menganalisis bentuk wajah dengan memberikan rekomendasi gaya rambut yang paling sesuai.



**Gambar 1.2. Aplikasi Minutes**

Desain *User Interface* (antarmuka pengguna) dan *User Experience* (pengalaman pengguna) yang optimal berperan sangat penting dalam mengembangkan suatu aplikasi. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut tidak hanya berfungsi dengan baik, melainkan juga dapat memberikan kemudahan dan kepuasan bagi pengguna. Maka dari itu, pada penelitian akan menghasilkan desain produk UI dan UX yang memiliki tingkat *usability* dan adaptasi yang tinggi bagi pengguna, baik dari sisi pelanggan maupun barbershop. *User Centered Design* (UCD) adalah pendekatan desain dalam pengembangan sebuah sistem yang menempatkan pengguna sebagai fokus utama, dengan tujuan menciptakan sistem yang sesuai dengan kebutuhan, kemudahan, dan kepuasan penggunaannya dari tahap awal hingga evaluasi akhir [9]. Metode *User*

*Centered Design* dipilih dalam penelitian ini, karena mampu menghasilkan desain antarmuka yang sesuai kebutuhan pengguna melalui tahapan sistematis dan terbukti efektif dengan skor *usability* cenderung tinggi [10].

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang membahas tentang metode *User Centered Design* adalah berjudul *Optimizing the Blood Donation App with Gamification Using User-Centered Design* [11]. Penelitian ini berhasil mengembangkan aplikasi donor darah G-Blood berbasis gamifikasi dengan metode *User-Centered Design* untuk mengatasi rendahnya tingkat partisipasi generasi muda sebagai pendonor rutin. Hasil evaluasi mendapatkan skor rata-rata *System Usability Scale* (SUS) dengan kategori “*Acceptable*” dengan peringkat “*Good*”. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan pengalaman pengguna yang positif dalam meningkatkan motivasi dan partisipasi donor darah.

Penelitian selanjutnya yang membahas tentang metode *User Centered-Design* adalah dengan judul Perancangan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna dari Aplikasi *Marketplace* Bahan Makanan Dapur: Metode *User-Centered Design* [12]. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi kebutuhan dan preferensi pelanggan yang semakin beragam, perubahan tren desain yang cepat, dan konsistensi pengalaman pengguna terhadap platform yang kurang optimal. Hasil pengujian *System Usability Scale* (SUS) memperoleh skor rata-rata dalam kategori “*Acceptable*” dengan peringkat “*Excellent*”. Hal ini menunjukkan bahwa desain antarmuka aplikasi mampu memberikan pengalaman pengguna yang positif dalam memenuhi kebutuhan bahan makanan dapur.

Adapun penelitian lain yang membahas tentang metode *User Centered-Design* adalah dengan judul Perancangan Desain UI/UX Sistem Informasi Pengarsipan Surat Menggunakan Metode *User Centered Design* [13]. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi dalam mengatasi permasalahan pengarsipan surat di SMK Texmaco Purwasari yang masih kurang efisien dan berisiko hilang atau rusak karena masih manual. Hasil pengujian SUS menghasilkan skor dengan kategori “*Marginal*” dengan peringkat “*OK*”, yang artinya aplikasi cukup mudah digunakan, tetapi masih perlu terdapat peningkatan.

Meskipun beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [11][12], [13] menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) dan mengukur kegunaan

aplikasi menggunakan penilaian *System Usability Scale* (SUS), namun penelitian-penelitian tersebut tanpa disertai *heuristic evaluation*. Sementara itu, penelitian terdahulu yang relevan dengan konteks barbershop dilakukan oleh [15] menggunakan metode *design thinking*, serta penilaian SUS dan heuristik, namun masih berfokus pada satu permasalahan terkait antrean panjang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi *gap* tersebut dengan menerapkan metode *User Centered Design* (UCD). Fokus penelitian tidak hanya terbatas pada permasalahan antrean, tetapi juga mencakup permasalahan referensi model rambut dan keterbatasan informasi layanan. Evaluasi desain dilakukan dengan mengombinasikan SUS yang menghasilkan nilai kuantitatif berupa kepuasan pengguna dan *heuristic evaluation* yang menghasilkan nilai kualitatif dari perspektif evaluator ahli terhadap permasalahan desain.

Luaran akhir pada penelitian ini menghasilkan desain antarmuka dengan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD), dengan dua tipe pengguna, yang terdiri dari pelanggan dan barbershop. Penggunaan metode UCD ini berfokus pada proses pengumpulan informasi untuk memahami kebutuhan pengguna serta memberikan panduan dalam merancang solusi yang tepat. Oleh karena itu, penelitian ini akan menghasilkan rancangan desain antarmuka yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah “Bagaimana merancang desain antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi mobile *marketplace* barbershop BarberGo dengan metode *User Centered Design*?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah berfokus pada solusi desain antarmuka dan pengalaman pengguna dengan menerapkan metode *User Centered Design* (UCD), terdapat dua target pengguna yaitu pelanggan dan barbershop, wawancara dilakukan kepada lima responden pelanggan berjenis kelamin laki-laki dan lima pengelola barbershop.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk merancang desain antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi mobile *marketplace* barbershop BarberGo dengan metode *User Centered Design*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan metode *User Centered Design* (UCD) dalam pengembangan UI/UX aplikasi barbershop. Adapun secara praktis, rancangan desain ini dapat memberikan gambaran antarmuka dalam menemukan inspirasi model rambut yang sesuai dan meningkatkan kenyamanan dalam melakukan reservasi layanan bagi pelanggan. Serta bagi barbershop dapat menciptakan desain antarmuka yang lebih interaktif dan ramah pengguna, sehingga berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan panduan yang jelas dan terstruktur mengenai isi laporan skripsi dalam mencapai tujuan penulisan sesuai dengan yang diharapkan. Tahapan dalam proses penyusunan skripsi ini meliputi:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran umum mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi dasar teori yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dan penelitian terdahulu sebagai referensi untuk menunjukkan hasil dari penelitian sebelumnya yang relevan, serta membantu menemukan celah penelitian dan mendukung metodologi yang digunakan.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian

untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan mencakup identifikasi masalah, metodologi pengumpulan data, dan analisis kebutuhan.

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

Bagian ini berisi pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian dan keterkaitan dengan teori dan penelitian terdahulu.

#### **BAB V PENUTUP**

Bagian ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian mendatang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi sumber-sumber dari literatur yang digunakan sebagai referensi untuk mendukung penelitian.

#### **LAMPIRAN**

Bagian ini berisi informasi atau dokumen pendukung yang relevan dengan penulisan laporan penelitian.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*