

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang begitu cepat telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia, termasuk munculnya smartphone. Smartphone berfungsi sebagai alat yang memfasilitasi penyebaran informasi, komunikasi, serta berbagai kegiatan lainnya [1]. Dengan kemampuannya yang semakin canggih, smartphone memungkinkan berbagai kegiatan, termasuk dalam bidang bisnis, seperti penyewaan properti kost, menjadi lebih praktis diakses oleh pengguna di segala tempat dan pada segala waktu. Dalam pengembangan aplikasi berbasis smartphone, elemen yang tak terpisahkan adalah *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). Penerapan teknologi berbasis internet dan media digital memungkinkan perancangan aplikasi yang memperhatikan aspek kenyamanan dan kemudahan penggunaan [2].

Tampilan *User Interface* (UI) menjadi kerangka kerja penting dalam suatu sistem, diikuti dengan *User Experience* (UX) yang mewakili pengalaman yang dialami pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Dengan UI yang terstruktur dan UX yang memiliki desain yang bagus baik, sebuah aplikasi dapat membantu pengguna memperoleh informasi secara lebih cepat, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan kebingungan saat digunakan. Tren saat ini menunjukkan bahwa aplikasi mobile tidak hanya menuntut fungsionalitas yang baik, tetapi juga memerlukan desain antarmuka yang menarik, navigasi yang jelas, serta penyampaian informasi yang mudah dipahami. Oleh karena itu, desain UI/UX penting untuk keberhasilan suatu aplikasi, terutama layanan yang membutuhkan kecepatan akses dan efektivitas pemahaman informasi [3].

Salah satu layanan yang sangat bergantung pada kualitas UI/UX adalah pencarian dan reservasi rumah kos, khususnya di kota besar seperti Surabaya. Kota ini memiliki jumlah pendatang yang terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2020 tercatat 25.723 pendatang baru, dan meningkat menjadi 34.933 pada tahun 2021, atau naik sebesar 35,8% [4]. Pendatang baru tersebut umumnya membutuhkan hunian sementara dan sangat mengandalkan informasi digital untuk

mencari kos. Namun berdasarkan wawancara dengan beberapa penyewa, ditemukan berbagai permasalahan yang berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna. Informasi mengenai ketersediaan kamar, fasilitas, dan harga sering kali tidak tersaji secara jelas atau tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Selain itu, tampilan informasi yang tidak terstruktur membuat pengguna kesulitan memahami dan membandingkan pilihan kos yang ada.

Kendala lain juga muncul dalam alur interaksi antara penyewa dan pemilik kos. Banyak penyewa mengeluhkan respons komunikasi yang lambat, informasi kontak yang tidak konsisten, serta kesulitan memahami lokasi dan kondisi kos tanpa harus melakukan survei langsung. Proses survei lapangan membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya tambahan, terutama bagi pendatang dari luar kota. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan utama bukan sekadar kurangnya informasi, tetapi lebih kepada kurang optimalnya pengalaman pengguna dalam mengakses informasi tersebut. Dari sisi pemilik kos, hasil wawancara menunjukkan bahwa penyajian informasi juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak pemilik kos masih menggunakan media sosial dengan tampilan foto yang tidak terorganisir, penjelasan fasilitas yang tidak lengkap, serta visual yang kurang menarik. Ketidakkonsistenan tampilan dan kurangnya struktur informasi membuat calon penyewa kesulitan memahami detail kos. Pemilik kos mengakui bahwa media digital yang lebih terstruktur dan mudah digunakan sangat diperlukan untuk membantu penyampaian informasi kepada calon penyewa secara lebih profesional.

Di sisi lain, semakin banyaknya aplikasi mobile yang bermunculan menyebabkan tingkat persaingan semakin tinggi. Aplikasi tidak hanya dituntut berfungsi dengan baik, tetapi juga harus memiliki UI yang terstruktur, UX yang nyaman, serta menyajikan informasi yang mudah dipahami untuk menghindari kebingungan pengguna [5]. Pada konteks pencarian kos, aplikasi yang ada masih memiliki keterbatasan, seperti informasi yang kurang lengkap, tampilan yang tidak konsisten, alur navigasi yang tidak jelas, dan pengalaman pengguna yang belum optimal [6]. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kebutuhan akan perancangan UI/UX yang lebih baik menjadi sangat penting bagi membantu pengguna dalam mencari kos secara praktis.

Berbagai perangkat lunak dapat digunakan untuk merancang UI dan UX, salah satunya yaitu Figma, merupakan perangkat lunak desain yang popular yang dapat digunakan untuk membuat antarmuka aplikasi telepon, desktop, dan situs web. Aplikasi ini digunakan dalam penelitian ini untuk menyediakan fitur prototyping dalam proses pengujian. Meskipun melibatkan banyak desainer, kemampuan menangani desain secara kolaboratif adalah keunggulan Figma. Figma banyak dipakai untuk membuat tampilan aplikasi dengan cara yang cepat dan optimal [7].

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berjudul "Perancangan UI/UX Aplikasi Kos Klaten di Kawasan Universitas Widya Dharma Klaten menggunakan Figma", menjelaskan bahwa keterbatasan informasi mengenai tempat kos seringkali menjadi masalah bagi mahasiswa, khususnya pendatang baru. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan desain UI/UX prototype aplikasi kos yang menampilkan informasi lokasi, fasilitas, biaya, hingga pemesanan rumah kos. Metode yang digunakan adalah *prototype*, melalui tahapan *communication, quick plan, modelling quick design, prototype design*, hingga *deployment delivery & feedback*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi yang dirancang dengan bantuan Figma mampu memberikan gambaran antarmuka yang menarik, modern, dan membantu pemilik kos dalam mempromosikan propertinya secara online serta memudahkan mahasiswa dalam mencari kos sesuai kebutuhan [8].

Penelitian lainnya yang membahas tentang *design thinking* yaitu yang berjudul "Perancangan *User Experience* Aplikasi Mobile Charity Menggunakan Metode *Design Thinking*". Menjelaskan bahwa penerapan pendekatan *design thinking* mampu membantu dalam merancang aplikasi donasi berbasis mobile yang berfokus pada kemudahan serta kenyamanan pengguna dalam berdonasi. Proses penelitian melibatkan lima tahapan utama, mulai dari *emphasize, define, ideate, prototype*, hingga *testing*. Hasil uji coba kepada 40 responden menunjukkan tingkat *effectiveness* sebesar 86, *time based efficiency* rata-rata 0,117533 goals/second, dan nilai kepuasan (SUS) sebesar 73,3 yang termasuk dalam kategori good [9].

Penelitian lainnya yang membahas tentang *design thinking* yang berjudul Penelitian "Desain Antarmuka dan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Pencarian Instruktur Olahraga BeFind berbasis Mobile menggunakan *Design Thinking*"

bertujuan menghasilkan rancangan UI/UX aplikasi BeFind sebagai pengembangan dari website agar lebih fleksibel. Metode yang digunakan adalah *design thinking* dengan lima tahap: *empathize, define, ideate, prototype, dan test*. Tahap *empathize* dilakukan wawancara dan kuesioner pada 30 responden. Tahap *define* menghasilkan *user persona* dan analisis kebutuhan, tahap *ideate* menyusun *user flow*, tahap *prototype* membuat rancangan *low fidelity* dan *high fidelity* dengan *Figma*, dan tahap *test* menggunakan task scenario (*learnability, efficiency, memorability, error*) serta *System Usability Scale (SUS)*. Hasil pengujian akhir menunjukkan *learnability* 96–97%, *memorability* 95–96%, *error rate* 0,0306–0,0800, serta *SUS* 94 dengan predikat *best imaginable*, sedangkan aspek *efficiency* sedikit menurun karena faktor sinyal [10].

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Design Thinking*, yang bertujuan untuk menciptakan antarmuka aplikasi reservasi Kos yang berorientasi pada pengguna, sehingga memudahkan mereka dalam menggunakan aplikasi. Tahapan *design thinking* terdiri dari lima tahapan, yaitu *empathize, define, ideate, prototype, dan testing*. Dalam penelitian ini, kriteria responden yang diambil adalah pemilik kos di wilayah Surabaya, yang memiliki ideasi untuk menciptakan aplikasi dengan tampilan minimalis serta alur aplikasi yang mudah dimengerti dan informatif. Ideasi tersebut diwujudkan dalam bentuk *wireframe low-fidelity* dan *prototype hi-fidelity*, yang sesuai dengan keinginan responden. Hasil desain yang dihasilkan menunjukkan kategori baik dalam aspek *usability*, mencerminkan efektivitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana merancang desain UI/UX aplikasi reservasi kos menggunakan metode *design thinking* sehingga mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik berdasarkan hasil evaluasi *usability*?”

### **1.3 Batasan Masalah**

1. Wawancara dilakukan kepada minimal 10 responden yang mewakili persona pengguna aplikasi, terdiri dari 5 responden pemilik kos dan 5 responden penyewa kos yang berada di wilayah Surabaya.
2. Kriteria responden pemilik kos adalah individu yang mengelola atau menyediakan rumah kos dan berdomisili di wilayah Surabaya.
3. Kriteria responden penyewa adalah mahasiswa atau pekerja dari luar kota yang sedang mencari hunian, membutuhkan informasi kos, atau pernah melakukan proses pencarian kos.
4. Perancangan desain antarmuka aplikasi Kosana difokuskan pada pembuatan tampilan aplikasi mobile yang berbasis sistem operasi Android.

### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini adalah “menghasilkan desain UI/UX aplikasi reservasi kos dengan menggunakan metode design thinking yang telah diuji melalui usability testing dan menunjukkan hasil yang baik. Selain itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi pada aplikasi Kosana terkait kebutuhan pengguna yang dapat dilanjutkan pada penelitian selanjutnya.”

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam rangka mencapai tujuan penelitian skripsi ini, sistematika penulisan yang dijadikan acuan mencakup hal-hal berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab Pendahuluan memberikan gambaran umum tentang penelitian skripsi yang akan dilakukan. Di dalam bab ini, akan dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

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

Bab Tinjauan pustaka berisikan mengenai dasar teori serta penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan adapun dasar teori yang menunjang dalam penelitian skripsi ini antara lain: konsep – konsep rumah

kos, metode *design thinking*, *user interface*, *user experience*, *usability testing*, dan serta berbagai penelitian sebelumnya yang relevan turut menjadi dasar dalam penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab Metodologi penelitian skripsi berisikan mengenai alur serta metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian. Mulai dari identifikasi masalah, studi literatur, metode pengumpulan data, analisis kebutuhan, metode perancangan desain, dan penulisan laporan.

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

Bab Hasil dan Pembahasan ini memuat hasil dari berbagai tahapan yang telah dipaparkan pada bagian metodologi, dan juga membahas evaluasi keberhasilan dari perancangan desain antarmuka.

### **BAB V PENUTUP**

Bab penutup menjelaskan ringkasan dari proses perancangan UI/UX yang telah dilakukan, serta memberikan beberapa saran untuk perbaikan dan pengembangan sistem di masa mendatang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar Pustaka memuat sumber-sumber referensi yang dijadikan acuan selama penyusunan skripsi.

### **LAMPIRAN**

Lampiran berisi materi tambahan yang terlalu rinci atau besar untuk disertakan dalam bab utama, seperti data tambahan, peralatan penelitian, dan dokumen tambahan lainnya.