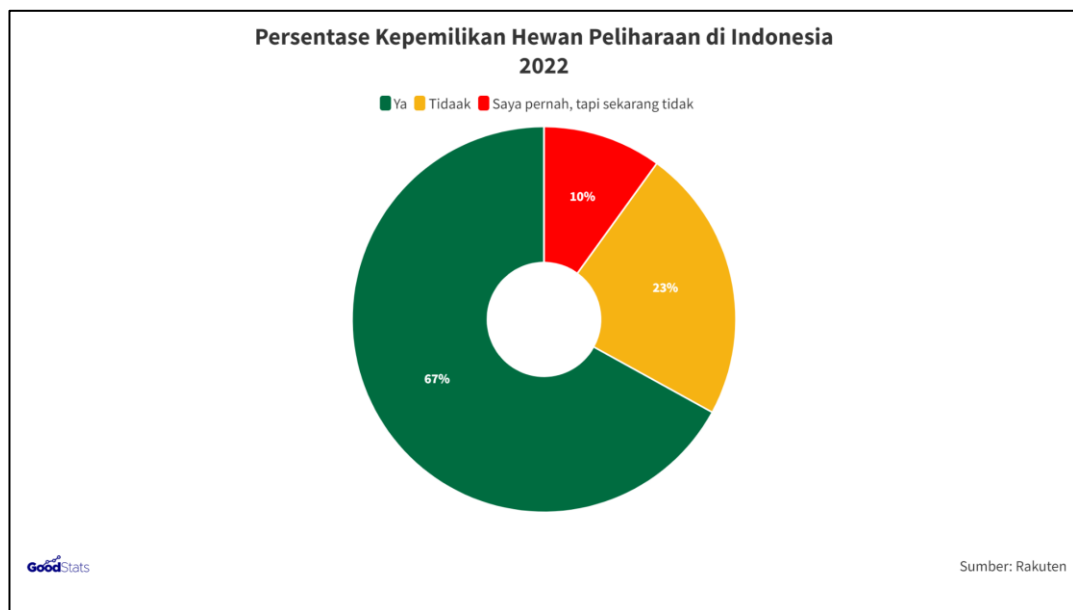


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

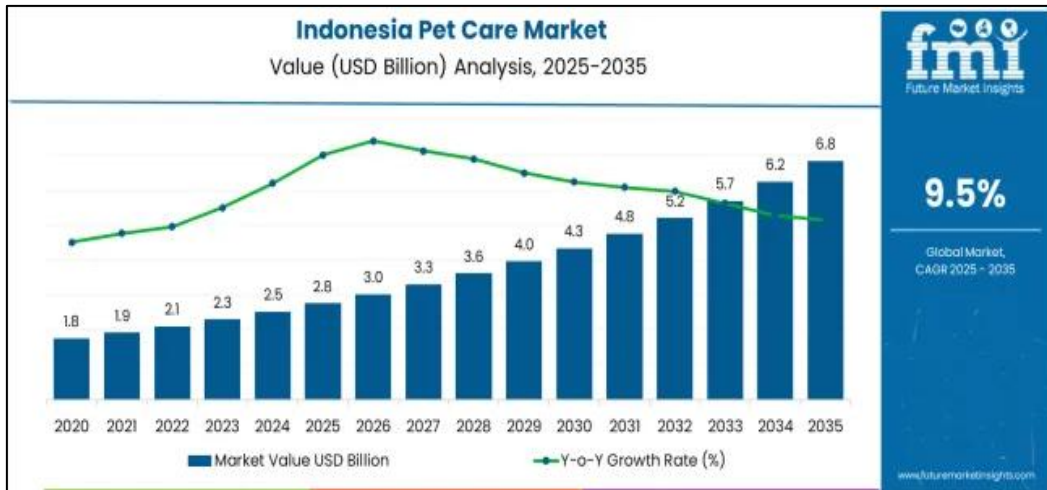
Perkembangan teknologi memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan manusia. Teknologi telah menjadi kebutuhan utama yang mendominasi berbagai aspek kehidupan, seperti komunikasi, transportasi, hiburan, pendidikan, industri, dan ekonomi. Hampir seluruh aktivitas manusia kini bergantung pada kemajuan teknologi yang terus berkembang pesat. Kehadiran teknologi menjadikan rutinitas sehari-hari lebih mudah, efisien, dan praktis, sehingga mendorong perubahan signifikan dalam cara manusia bekerja, berinteraksi, dan memperoleh informasi [1]. Adanya perkembangan teknologi, mendorong banyak munculnya berbagai solusi digital yang bertujuan mempermudah aktivitas manusia di kehidupan sehari-hari.



Gambar 1. 1 Persentase Kepemilikan Hewan di Indonesia [2]

Salah satu sektor yang turut merasakan dampak perkembangan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat adalah industri perawatan hewan peliharaan, yang menunjukkan pertumbuhan seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap hewan peliharaan dan kebutuhan akan layanan pendukungnya. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Rakuten Insight Center pada tahun 2022 terhadap 10.442 responden di Indonesia, sebanyak 67% responden memiliki pengalaman

kepemilikan hewan peliharaan (*pet ownership experience*), sementara 10% responden mengaku pernah memiliki hewan peliharaan [2]. Data tersebut menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap hewan peliharaan tergolong tinggi dan mencerminkan potensi pasar yang besar bagi industri layanan perawatan hewan, seperti klinik, grooming, penitipan, serta layanan hewan lainnya.



Gambar 1. 2 Grafik Perkiraan Pertumbuhan Industri Hewan Peliharaan [3]

Sejalan dengan itu, Future Market Insights di tahun 2024 memperkirakan nilai pasar perawatan hewan di Indonesia akan meningkat dari USD 2,8 miliar pada 2025 menjadi USD 6,8 miliar pada 2035, dengan laju pertumbuhan tahunan (CAGR) sebesar 9,5% [3]. Fenomena serupa juga terlihat di Surabaya, di mana penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pemilik kucing memiliki lebih dari dua hingga tiga ekor, bahkan ada yang mencapai 15 ekor [4]. Temuan ini menunjukkan meningkatnya minat masyarakat terhadap pemeliharaan dan perawatan hewan, yang membuka peluang solusi untuk mengoptimalkan layanan pendukung perawatan hewan.

Untuk memperdalam pemahaman mengenai kondisi tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan lima pemilik hewan peliharaan dan lima pengelola layanan perawatan hewan di wilayah Surabaya. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pengalaman, kendala, serta kebutuhan masing-masing dalam proses pelayanan dan perawatan hewan. Hasil wawancara yang dilakukan dengan pengelola layanan perawatan hewan serta pemilik hewan peliharaan menunjukkan adanya kendala dalam proses pelayanan, perawatan, dan komunikasi. Saat ini, proses pemesanan layanan perawatan hewan umumnya masih dilakukan melalui

pesan obrolan yang sering menimbulkan kesalahan dalam pencatatan jadwal serta kewalahan dalam menghadapi pertanyaan berulang mengenai ketersediaan layanan. Dalam proses pengelolaan klinik, ditemukan bahwa pengelola masih menggunakan berbagai platform yang berbeda, sehingga sering mengalami kesulitan dan kewalahan dalam mengelola operasional klinik. Di sisi lain, empat dari lima pemilik hewan peliharaan sering kesulitan menemukan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka karena keterbatasan informasi serta keterlambatan respons melalui pesan obrolan dari pengelola layanan. Selain itu, pemilik hewan juga sering melewatkan jadwal perawatan rutin seperti vaksinasi atau grooming akibat tidak adanya pengingat. Berdasarkan temuan tersebut, permasalahan utama terletak pada pengalaman dan interaksi pengguna yang belum optimal dalam proses pencarian, pemesanan, dan pengelolaan layanan perawatan hewan. Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan kebutuhan antara pemilik hewan peliharaan dan pengelola layanan yang belum terfasilitasi secara optimal dalam alur interaksi yang terintegrasi. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pentingnya penerapan prinsip UI/UX sejak tahap perancangan awal guna menghasilkan antarmuka yang mudah dipahami, efisien digunakan, serta mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Penerapan UI/UX yang tepat juga diharapkan dapat membantu pengguna dalam memahami alur layanan, meningkatkan kemudahan interaksi, serta mendukung terciptanya pengalaman penggunaan yang lebih efektif dan terintegrasi.

Dilansir dari buku “*About Face The Essentials of Interaction Design*”, salah satu penyebab kegagalan produk digital adalah kurangnya pemahaman dalam merancang desain yang sesuai dengan kebutuhan dan pengalaman pengguna [5]. Dalam merancang aplikasi, interaksi pengguna dengan antarmuka menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan, hal ini dikarenakan desain UI/UX berperan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal serta menyelaraskan kebutuhan dengan tujuan bisnis [6]. Berdasarkan survei Populix tahun 2023 terhadap 1.096 responden di Indonesia, 73% responden menyatakan loyal terhadap aplikasi dengan UI/UX yang baik [7]. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman positif pengguna berkontribusi langsung terhadap kepuasan dan loyalitas terhadap sistem [8]. Relevansi penerapan prinsip UI/UX juga diperkuat oleh penelitian pada aplikasi

serupa, salah satunya Halodoc, yang memperoleh skor System Usability Scale (SUS) sebesar 72,4 yang artinya berada pada kategori *Good* dan belum mencapai kategori *Excellent* [9]. Meskipun telah menunjukkan tingkat usability yang cukup baik, penelitian tersebut masih menemukan beberapa kelemahan pada aspek UI/UX, seperti navigasi yang dinilai masih cukup kompleks, konsistensi tampilan antarmuka yang belum optimal, serta notifikasi yang dianggap berulang dan kurang relevan bagi pengguna. Selain itu, beberapa pengguna juga mengalami kesulitan dalam memahami tata letak fitur tertentu dan penyajian informasi kesehatan yang dinilai masih kurang sederhana bagi pengguna baru. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip UI/UX yang belum optimal dapat memengaruhi efektivitas, efisiensi, serta kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi layanan kesehatan digital. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pentingnya penerapan prinsip-prinsip UI/UX sejak tahap perancangan awal agar antarmuka yang dihasilkan lebih efisien, mudah digunakan, dan mampu menjawab kebutuhan dua jenis pengguna secara menyeluruh.

Relevansi pentingnya perancangan UI/UX dapat dilihat dari berbagai penelitian terdahulu yang berfokus pada pengembangan aplikasi layanan hewan peliharaan. Pada penelitian Christian merancang solusi desain antarmuka berbasis *mobile* yang mengintegrasikan fitur konsultasi kesehatan, pembelian kebutuhan hewan, serta reservasi layanan klinik menggunakan metode *Design Thinking* [10]. Namun, fokus perancangannya masih terbatas pada pemilik anjing dan belum mencakup kebutuhan pemilik hewan peliharaan lain seperti kucing atau hewan yang umum dipelihara lainnya. Sementara itu, penelitian Thasya dikembangkan dengan dua pendekatan pengguna, yaitu *shelter* dan *adopter*, yang berfokus pada kegiatan adopsi, edukasi, serta donasi untuk kucing [11]. Meskipun aplikasi berhasil meningkatkan kesadaran dan partisipasi dalam kegiatan adopsi hewan, penelitian tersebut belum terfokus dalam layanan yang mendukung perawatan hewan peliharaan seperti reservasi pelayanan, *grooming*, hingga penanganan medis.

Aplikasi saat ini yang serupa masih bersifat parsial contohnya Halodoc, namun ia hanya berfokus pada layanan kesehatan manusia dan belum menyediakan fitur pencatatan, pengingat serta booking layanan hewan, sedangkan DogCatPat hanya terbatas pada pencatatan hewan tanpa integrasi layanan lainnya. Hal ini

menunjukkan adanya gap antara kebutuhan pengguna dengan solusi yang tersedia. Oleh karena itu, fokus penelitian ini memberikan pembaruan yaitu merancang sebuah desain UI/UX aplikasi bernama Halopet yang mewadahi beragam layanan hewan peliharaan secara lebih lengkap. Halopet dirancang untuk mengintegrasikan berbagai kebutuhan perawatan hewan mulai dari reservasi klinik, grooming, penitipan, pencatatan dan sebagainya sehingga dapat digunakan oleh pemilik berbagai jenis hewan peliharaan, tidak hanya kucing dan anjing, tetapi juga hewan lain yang umum dipelihara.

Pemilihan metode dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria utama yaitu kemampuan menangani dua jenis pengguna secara bersamaan, struktur proses yang sistematis dan terukur, serta kesesuaian untuk konteks perancangan UI/UX yang bersifat iteratif. Berdasarkan kriteria tersebut, dilakukan perbandingan terhadap beberapa metode yang umum digunakan. Penelitian sebelumnya dalam konteks layanan hewan peliharaan telah menggunakan metode *Design Thinking* dan *Goal-Directed Design (GDD)*, di mana studi literatur perbandingan dari berbagai metode menunjukkan bahwa *Design Thinking* berfokus pada pendekatan empati dan inovasi kreatif namun memiliki kelemahan berupa struktur proses yang iteratif dengan batas yang kurang jelas antara eksplorasi dan validasi, sehingga menimbulkan tantangan ketika proyek harus memberikan solusi bagi dua jenis pengguna yang berbeda serta membutuhkan tingkat kepastian tinggi agar kesesuaian interaksi tidak menyimpang dari tujuan utama [12]. Sementara itu, GDD menekankan pencapaian tujuan berdasarkan perilaku dan motivasi pengguna tetapi cenderung berpusat pada satu pengguna utama [13]. Sebagaimana terlihat pada penelitian Thasya yang menghasilkan skor SUS 76,7 artinya *Good* dan berada pada kategori *acceptable* sehingga kurang fleksibel dalam mengakomodasi kebutuhan dua pihak seperti pemilik hewan dan pengelola layanan [11].

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *Double Diamond* dikarenakan lebih sistematis, terukur, serta mampu menyeimbangkan eksplorasi masalah dan perancangan solusi berbasis temuan pengguna secara langsung sehingga sesuai untuk kedua jenis pengguna di penelitian ini. Keunggulan metode ini juga dibuktikan melalui penelitian sebelumnya, pada aplikasi SobatIkan yang mencapai *effectiveness* 90% dan skor SUS 88,5 (*Excellent*) [14]. Dan disertakan

juga di aplikasi Leaf Doctor yang memperoleh skor SUS 90,75, hasil tersebut menunjukkan bahwa Double Diamond efektif menghasilkan desain dengan *usability* tinggi dan pengalaman pengguna yang positif [15].

Penelitian ini menggunakan dua metode pengujian untuk memvalidasi rancangan desain, yaitu *Usability Testing* dan *Heuristic Evaluation*. *Usability Testing* bertujuan untuk mengukur pengalaman pengguna melalui tiga aspek utama, yaitu *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*. Metode ini mengacu pada standar internasional ISO 9241-11 dalam menilai tingkat *usability* [16]. Selain itu, *Usability Testing* efisien karena tidak memerlukan banyak waktu yang artinya pengguna cukup menyelesaikan serangkaian tugas pengujian dan mengisi kuesioner singkat untuk memberikan umpan balik terhadap rancangan antarmuka. Dalam penelitian ini *Heuristic Evaluation* digunakan untuk mengidentifikasi potensi masalah desain dengan mengacu pada sepuluh prinsip heuristik Nielsen. Metode ini terbukti efektif sebagaimana pada penelitian SinauWae, yang mengidentifikasi lima poin utama dengan tingkat kepentingan tinggi untuk perbaikan desain. Berdasarkan hasil tersebut, dilakukan empat rekomendasi evaluasi terhadap tampilan dan fungsi aplikasi sebagai acuan proses *redesign*, guna meningkatkan kemudahan dan kenyamanan penggunaan [13].

Berdasarkan seluruh uraian latar belakang dan analisis masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengimplementasikan metode *Double Diamond* dalam merancang desain UI/UX aplikasi Halopet yaitu marketplace untuk layanan hewan peliharaan. Hasil akhir penelitian ini menghasilkan prototype desain yang akan divalidasi melalui pengujian *Usability Testing* dengan mengukur tiga aspek yaitu *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction* yang dilanjutkan pengujian desain antarmuka menggunakan *Heuristic Evaluation* untuk memastikan kualitas desain sesuai standar ahli bidang UI/UX dan pengguna. Dengan demikian, rancangan UI/UX yang dihasilkan dapat menjadi rekomendasi desain yang sudah memastikan kesesuaian antara kebutuhan dua jenis pengguna pengguna, tujuan bisnis di industri layanan hewan dan kedepannya siap diimplementasikan ke tahap pengembangan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu “Bagaimana merancang desain UI/UX aplikasi Halopet yang sesuai kebutuhan pengguna menggunakan metode *Double Diamond*?”.

1.3 Batasan Penelitian

Adapun batasan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Responden penelitian adalah dari lima pengelola layanan perawatan hewan dan lima pemilik hewan peliharaan.
2. Penelitian berfokus pada perancangan yang menghasilkan prototype desain menggunakan Figma.
3. Pengujian berfokus pada proses bisnis utama dalam layanan perawatan hewan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang desain UI/UX aplikasi Halopet yang sesuai kebutuhan pengguna menggunakan metode *Double Diamond*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Dapat memberikan rekomendasi desain yang sesuai kebutuhan pengguna bagi desainer atau pengembang aplikasi *marketplace* layanan hewan peliharaan.
2. Dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang mengimplementasikan metode *Double Diamond* dalam konteks perancangan desain yang memiliki lebih dari satu pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini bertujuan untuk membantu penyusunan laporan skripsi agar sesuai dengan acuan yang telah ditentukan dan mencapai tujuan penulisan yang telah ditetapkan. Beberapa tahapan yang harus dilalui dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum tentang skripsi yang akan dilakukan, termasuk latar belakang skripsi, rumusan masalah yang akan dipecahkan, batasan masalah yang ditetapkan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang akan digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori untuk menunjang penyelesaian proposal ini serta menjelaskan teori - teori yang mendukung pada penulisan proposal ini, antara lain: Layanan Hewan, User Interface, User Experience, User Interface, Marketplace, Double Diamond, Usability Testing, Heuristic Evaluation dan Penelitian Terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang langkah langkah yang dilakukan pada saat membuat skripsi ini. Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam skripsi antara lain Identifikasi Masalah, Studi Literatur, Discover, Develop, Define, Deliver dan Implementasi Antarmuka

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil skripsi yang telah dilakukan yaitu mengenai Implementasi Metode Double Diamond Dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Halopet Marketplace Layanan Hewan Peliharaan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi rangkuman dari hasil penelitian. Rangkuman ini terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dan pembahasan yang diperoleh pada bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisikan sumber-sumber literatur peneliti terdahulu mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisikan lampiran berupa foto dan dokumen. Foto dan dokumen yang dilampirkan merupakan penunjang yang

berkaitan dengan penelitian ini. Semua materi ini membantu memperkuat temuan penelitian dan memberikan bukti tambahan yang mendukung argumen yang diajukan dalam skripsi.