

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hewan selalu hidup bersama manusia karena mereka adalah makhluk sosial dan sering berinteraksi satu sama lain. Interaksi ini menghasilkan ikatan emosional yang kuat antara manusia dan hewan. Namun, hewan hanya dapat menunjukkan respons melalui suara dan gerakan tubuh. Menurut *Rakuten Insight pet ownership in asia* tahun 2021, 72% masyarakat Indonesia memiliki hewan peliharaan di rumah mereka, sedangkan 28% tidak memiliki hewan peliharaan. Hal ini menunjukkan bahwa hewan peliharaan sekarang dianggap sebagai bagian dari keluarga, sehingga kebutuhan akan perawatan yang baik semakin mendesak. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa memiliki hewan peliharaan dapat meningkatkan kualitas hidup pemiliknya [1].

Semakin banyak masyarakat yang memelihara hewan peliharaan, semakin banyak hewan peliharaan yang terlantar di sekitar masyarakat. Menurut *animal welfare* tahun 2024, diperkirakan ada 200 juta atau lebih anjing yang menjadi terlantar dan hingga saat ini angka hewan terlantar sulit didapatkan karena populasi yang terus bertambah [2]. Hal itu disebabkan oleh fakta bahwa banyak pemilik hewan peliharaan tidak mampu dalam merawat hewan peliharaan mereka yang akhirnya ditelantarkan atau dibuang. Dalam hal ini, menjaga kebersihan, kesehatan, dan kesejahteraan hewan selain memberinya makan dan minum merupakan hal yang sangat penting untuk diawasi [3].

Di era modern yang terus berkembang ini, kehadiran teknologi digital khususnya aplikasi digital telah mendorong para pemilik hewan peliharaan untuk mengubah cara mereka merawat dan berinteraksi dengan hewan peliharaannya. Semakin banyak pemilik hewan yang kini mengandalkan perangkat teknologi seperti laptop dan smartphone untuk mengakses informasi maupun layanan dalam kehidupan sehari-hari, sehingga hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi layanan pet care dalam menjaga efisiensi operasional di tengah pesatnya perkembangan teknologi dan persaingan yang semakin ketat. Teknologi informasi memungkinkan komunikasi yang lebih efisien di antara berbagai pihak dalam kedokteran hewan, termasuk dokter hewan, pemilik hewan dan penyedia layanan kesehatan lainnya [4].

Sayangnya, layanan *pet care* saat ini masih kurang efisien. Pemilik hewan peliharaan dapat melakukan layanan tersebut melalui telepon, whatsapp atau datang langsung ketempat. Selain itu, para pemilik hewan peliharaan kerap kali tidak terlalu terpengaruh oleh iklan yang beredar di media sosial sehingga belum tentu tertarik untuk menggunakan produk maupun layanan yang disediakan oleh *pet care*.

Berdasarkan wawancara dengan sejumlah pemilik *pet care*, ditemukan beberapa permasalahan utama yang masih mereka hadapi, terutama dalam aspek promosi, sistem pembayaran, dan pengelolaan informasi. Dari total 43 *pet care* yang terdata di wilayah Surabaya, sebanyak 15 pemilik *pet care* telah diwawancarai untuk menggali lebih dalam permasalahan yang mereka alami. Pemilihan 15 responden dilakukan berdasarkan pendekatan *purposive sampling*, yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif. Jumlah ini sesuai dengan praktik umum dalam wawancara mendalam, yang merekomendasikan 15-25 responden untuk menggali wawasan yang relevan secara efektif [5]. Saat ini, promosi layanan dan produk masih banyak dilakukan melalui sosial media seperti instagram atau WhatsApp, di mana pemilik *pet care* harus secara aktif mengunggah postingan baik di instagram maupun di status WhatsApp yang bisa dilihat jika menyimpan nomor telepon dari *pet care* serta memberikan informasi terkait layanan atau produk secara langsung kepada setiap calon pelanggan. Meskipun metode ini cukup membantu, prosesnya memakan waktu dan tidak mampu menjangkau calon pelanggan secara luas, khususnya mereka yang menginginkan akses informasi yang cepat, lengkap, dan praktis. Di sisi lain, pelanggan diminta untuk melakukan transfer melalui rekening bank dan mengirimkan bukti transfer secara terpisah kepada pemilik. Alternatif lainnya adalah membayar secara langsung ketika berada di lokasi *pet care*. Konfirmasi pembayaran dilakukan dengan memeriksa bukti yang dikirimkan, sehingga membutuhkan proses verifikasi tersendiri sebelum layanan dapat diproses. Beberapa *pet care* bahkan menyediakan sistem kasbon atau cicilan, yang kerap menimbulkan keterlambatan pembayaran. Hal ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan, tetapi juga menyulitkan pemilik *pet care* dalam mengatur keuangan dan mengganggu kelancaran proses reservasi layanan serta pembelian produk. Selain itu, tantangan juga ditemukan dalam pengelolaan data dan informasi terkait layanan seperti jasa perawatan, konsultasi, jadwal layanan,

dan proses adopsi hewan. Banyak *pet care* masih mencatat data stock makanan, vitamin, dan kebutuhan hewan lainnya secara manual, sehingga rawan terjadi kesalahan dan keterlambatan pembaruan. Informasi mengenai hewan yang akan diadopsi, seperti karakteristik, kondisi kesehatan, dan kebutuhan khusus, juga sering kali tidak terdokumentasi dengan baik, menyulitkan proses pencocokan dengan calon pengadopsi yang tepat. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) berbasis mobile untuk layanan *Pet care*. Penerapan desain UI/UX ini difokuskan pada penyediaan solusi digital yang mampu mempermudah promosi, menyederhanakan sistem pembayaran, dan mengelola informasi hewan dan pelanggan secara sistematis dan real-time. Melalui desain aplikasi yang informatif, intuitif, dan mudah digunakan, diharapkan aplikasi ini dapat meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan dan pemilik *pet care*, memperluas jangkauan pemasaran, serta meningkatkan efisiensi operasional harian. Dengan sistem yang terintegrasi, manajemen stok, jadwal reservasi, adopsi hewan, dan proses transaksi dapat dilakukan secara lebih efektif, sehingga kualitas layanan secara keseluruhan pun dapat ditingkatkan.

User Interface (UI) dan *User Experience (UX)* adalah dua elemen penting yang tidak dapat dipisahkan dalam pengembangan sebuah aplikasi. Desain UI yang menarik dan UX yang intuitif berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus memengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. *User interface* merujuk pada komponen input dan output yang berinteraksi langsung dengan pengguna akhir, sementara *user experience* mencerminkan persepsi dan respons seseorang terhadap penggunaan suatu produk, sistem, atau layanan. Dari pemahaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengembangan sebuah aplikasi tidak boleh dilakukan secara sembarangan, melainkan harus memperhatikan berbagai aspek, salah satunya adalah aspek *user experience* saat berinteraksi dengan aplikasi. Keberhasilan sebuah aplikasi dapat diukur dari seberapa mudah pengguna dapat menggunakannya, sedangkan *user interface* sendiri merupakan tampilan antarmuka yang menjadi penghubung antara pengguna dengan perangkat yang digunakan. Desain antarmuka dan pengalaman pengguna pada proses pelayanan *pet care* merupakan hal terpenting yang perlu

diperhatikan agar pengguna mantap untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa usaha untuk memberikan kepercayaan pada pengguna sudah mengembangkan aspek desain UI/UX. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan yang tepat dalam merancang aplikasi *pet care* [6].

Design Thinking merupakan salah satu metodologi pemecahan masalah yang terfokus pada pemikiran pengguna dengan tujuan penciptaan solusi yang inovatif, praktis, dan relevan. Dengan konsep ini, pengembang akan menggunakan pendekatan berpandang ke depan, yang berakar langsung kepada pemahaman dalam mendefinisikan kebutuhan, perilaku serta masalah individu pengguna dalam mengembangkan solusi. Selain itu, *Design Thinking* bersifat iteratif, yang artinya suatu tahapan dapat diulang apabila memang diperlukan guna membentuk solusi yang lebih menyempurnakan bentuknya. Pengembangan aplikasi atau produk digital menggunakan *Design Thinking* dapat menciptakan produk yang tidak hanya inovatif secara teknologi, tetapi bisa menjawab kebutuhan pengguna dengan cara yang lebih baik [7]. Berbagai studi dan praktik di berbagai industri menunjukkan bahwa *Design Thinking* dapat menyebabkan proses inovasi yang terpusat pada manusia, meningkatkan kepuasan pengguna, mempercepat waktu pengembangan produk, dan kepuasan pelanggan, serta peningkatan daya saing terutama pasarnya. Dan yang terakhir, metode ini membantu menciptakan tanggapan terhadap perubahan baru.

Dalam penelitian ini, metode *Design Thinking* dipilih karena pendekatannya yang berpusat pada kebutuhan pengguna. Melalui pendekatan ini, tim pengembang dapat memahami secara mendalam kebutuhan serta permasalahan yang dihadapi pengguna melalui tahapan awal, yaitu *empathize* dan *define*. *Design Thinking* memberi lebih banyak ruang untuk mengeksplorasi solusi kreatif sejak awal pengembangan. Ini berbeda dengan metode lain seperti *Agile UX* dan *Lean UX*, yang lebih fokus pada kecepatan iterasi dan efisiensi proses [8].

Selain itu, dibandingkan dengan *User-Centered Design (UCD)*, yang lebih menekankan proses dokumentasi yang terstruktur dan linear serta fokus pada kebutuhan pengguna yang telah ditentukan sejak awal, *design thinking* menekankan keterlibatan aktif pengguna dalam pengujian dan proses pembuatan ide dan solusi. Ini membuat *design thinking* lebih fleksibel dan kreatif dalam menciptakan solusi

yang tepat sasaran. Metode ini mampu menghasilkan desain UI/UX yang fungsional dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna dengan struktur tahapan ideate, prototype, dan test. Oleh karena itu, Design Thinking dianggap paling sesuai untuk digunakan dalam proyek pengembangan aplikasi yang berbasis kebutuhan nyata pengguna [9].

Terdapat berbagai perangkat lunak yang dapat dimanfaatkan untuk merancang tampilan antarmuka sebuah aplikasi, baik untuk platform mobile, desktop, maupun web. Figma menjadi salah satu yang paling banyak dikenal dan digunakan oleh para desainer UI/UX saat ini. Dalam penelitian ini, figma dipilih sebagai alat utama dalam proses perancangan karena menyediakan fitur prototyping yang sangat mendukung proses pengujian desain secara langsung oleh pengguna [10].

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berjudul “Perancangan UI/UX Pada Aplikasi PawsCare Menggunakan Metode *Design Thinking*” menyebutkan bahwa *Design User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* yang baik menjadi faktor krusial dalam memastikan aplikasi mobile PawsCare dapat digunakan dengan mudah sekaligus memberikan manfaat yang maksimal bagi para penggunanya. Guna mewujudkan hal tersebut, metode design thinking dipilih dan diterapkan sebagai pendekatan utama dalam proses perancangan UI/UX aplikasi mobile PawsCare [11]. Namun, aplikasi yang dibuat tidak memiliki fitur penting seperti pengelolaan stok produk, manajemen transaksi, dan sistem booking layanan. Selain itu, PawsCare tidak dirancang untuk berinteraksi secara langsung dengan banyak pengguna, seperti pemilik layanan dan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian tersebut masih terbatas dalam hal cakupan dan kompleksitas sistem dibandingkan dengan proposal skripsi ini, yang menggabungkan berbagai fitur perawatan hewan secara terpadu.

Penelitian lainnya yang membahas tentang *Design Thinking* adalah dengan judul “*Design Thinking approach in designing “care-pet” crowdfunding platform for abandoned cats and dogs in Indonesia.*” Penelitian tersebut menggunakan metode yang sama, yakni Design Thinking, namun dengan fokus yang sangat berbeda. Penelitian ini merancang platform donasi (crowdfunding) bagi hewan terlantar dan lebih menekankan pada aspek sosial serta empati terhadap isu adopsi

dan penelantaran hewan. *Design thinking* merupakan pendekatan komprehensif yang berorientasi pada pelanggan yang bertujuan untuk menghasilkan dan mengembangkan ide bisnis kreatif atau model bisnis secara keseluruhan dan digunakan sebagai kerangka kerja [12]. Tidak ada pengembangan sistem booking layanan, konsultasi profesional, atau interaksi transaksi real-time seperti yang diusulkan dalam proposal ini. Selain itu, output desain yang dihasilkan hanya berupa prototype awal tanpa disebutkan secara jelas tools desain yang digunakan, serta tidak dilakukan evaluasi usability secara mendalam.

Penelitian lainnya yang turut membahas pendekatan *Design Thinking* hadir dalam karya berjudul “Perancangan *User Interface* dan *User Experience* aplikasi E-Commerce Kain Batik Pada UMKM Rezi's Batik Menggunakan Pendekatan *Design Thinking*.” Pendekatan *Design Thinking* dipilih dalam penelitian tersebut karena dinilai mampu membantu dalam mendefinisikan masalah, menantang asumsi yang ada, serta memahami kebutuhan pengguna secara mendalam sehingga dapat menghasilkan berbagai solusi yang kreatif. Hasil rancangan yang diperoleh kemudian dievaluasi dan divalidasi pada tahap pengujian menggunakan standar ISO 9241-11 melalui dua instrumen, yakni *System Usability Scale (SUS)* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, aplikasi yang dirancang terbukti memiliki tingkat *usability* yang baik. Pada pengujian SUS skor yang diraih adalah 73 untuk administrator dan 83 untuk customer, keduanya masuk dalam kategori excellent. adapun pada pengujian UEQ, seluruh aspek yang diukur juga mendapat hasil dengan kategori excellent [13].

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka didapat dasar penelitian ini serta rumusan masalahnya yang menitikberatkan pada desain antarmuka aplikasi *pet care* berbasis mobile sehubungan dengan UI/UX aplikasi tersebut. Desain ini diharapkan mampu membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan hewannya, baik dalam hal pembelian produk, penggunaan layanan perawatan dan konsultasi, maupun proses adopsi hewan. Masalah tersebut kemudian dipecahkan melalui pengujian yang difokuskan pada hasil desain berdasarkan prototype, dengan menggunakan metode *Usability Testing*, *system Usability Scale (SUS)* dan *Heuristic Evaluation*. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk menghasilkan antarmuka yang sesuai

dengan kebutuhan pengguna, memastikan kemudahan dalam penggunaannya, serta menghadirkan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan intuitif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana perancangan UI/UX aplikasi *pet care* menggunakan metode *design thinking*?
2. Bagaimana hasil tingkat *usability testing* pada perancangan UI/UX aplikasi *pet care*?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini didapatkan beberapa batasan masalah antara lain.

1. Penelitian skripsi ini difokuskan pada perancangan tampilan dan pengalaman pengguna (UI/UX) dengan menerapkan metode *design thinking*.
2. Wawancara dilakukan terhadap lima responden yang dipilih sebagai representasi dari persona pengguna aplikasi.
3. Kriteria responden pelaku usaha pet care dibatasi pada mereka yang menjalankan usaha di wilayah Surabaya.
4. Kriteria responden pelanggan yaitu memiliki hewan peliharaan dan tertarik pada adopsi hewan dalam wilayah Surabaya.
5. Pengujian menggunakan *System Usability Scale* dan *Heuristic Evaluation*.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Merancang UI/UX aplikasi *pet care* berbasis mobile menggunakan metode *design thinking* dengan fokus pada kemudahan pengguna dalam membeli kebutuhan hewan, mengakses layanan perawatan dan konsultasi, serta melakukan proses adopsi hewan secara praktis dan informatif.

2. Mengetahui hasil penilaian dan evaluasi dari hasil UI/UX *design* aplikasi pet care menggunakan metode *Usability Testing*, *System Usability Scale (SUS)* dan *Heuristic Evaluation*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diantara lain:

1. Mempermudah pengguna dalam mengakses layanan, mulai dari melakukan booking jasa pelayanan dan konsultasi, jual beli kebutuhan hewan, hingga proses adopsi hewan melalui desain UI/UX yang intuitif dan responsif, sehingga pengguna dapat dengan lebih mudah menemukan dan memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhannya.
2. Mengoptimalkan interaksi pengguna dengan aplikasi melalui proses evaluasi dan penyempurnaan desain berdasarkan masukan yang diperoleh dari pengguna, sehingga aplikasi dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan mereka.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini terbagi ke dalam lima bab, sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan memuat gambaran umum mengenai penelitian yang akan dilakukan, mencakup latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab Tinjauan Pustaka memuat dasar teori serta penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun teori-teori yang menunjang penelitian ini mencakup usaha *pet care*, *design thinking*, *usability testing*, dan penelitian terkait.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab Metodologi Penelitian memuat alur serta metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi identifikasi masalah, studi literatur, metode pengumpulan data, analisis kebutuhan, hingga penulisan laporan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab Hasil dan Pembahasan berisikan mengenai penjelasan atau pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai bagaimana proses pengumpulan data, *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, *testing* dan evaluasi.

BAB V PENUTUP

Bab Penutup memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang disampaikan oleh penulis sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat daftar literatur yang digunakan sebagai acuan dan pedoman dalam proses pengerjaan skripsi.

LAMPIRAN

Pada bagian ini memuat data maupun informasi pelengkap yang menunjang proses pembuatan skripsi.

Halaman ini sengaja dikosongkan