

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang pesat tak lepas dari kemajuan teknologi. Teknologi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan, memungkinkan terciptanya berbagai inovasi yang membantu dan mempermudah rutinitas serta pekerjaan yang berat bagi manusia di seluruh dunia (Maritsa dkk., 2021). Era digital yang ditandai dengan perkembangan teknologi yang pesat, telah membawa perubahan besar dalam bisnis. Hal ini menciptakan berbagai peluang dan tantangan baru bagi para pelaku bisnis di seluruh dunia, serta secara signifikan memengaruhi cara kerja, interaksi, dan dinamika fundamental dalam dunia bisnis (Mahendra Ardiansyah, 2023).

Penggunaan teknologi tidak dapat dihindari pada era digital saat ini. Penerapan teknologi dalam layanan pengguna salah satunya mengacu pada pengalaman pengguna (*User Experience*) yang menjadi komponen dalam menentukan suatu produk atau layanan. Potensi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan yaitu melalui desain antarmuka pengguna (*User Interface*) dan pengalaman pengguna yang baik (Erick Asrillah Pratama, 2023). *User Interface* berfungsi sebagai wadah interaksi antara pengguna dan sistem, memungkinkan pengguna memberikan perintah dan berinteraksi dengan konten serta memasukkan data. *User Experience* merangkum pengalaman menyeluruh pengguna, meliputi respon, pandangan, tindakan, perasaan, dan pemikiran mereka ketika menggunakan teknologi (Hartawan dkk., 2022).

Mengingat pentingnya *User Interface* dan *User Experience* dalam interaksi pengguna dengan teknologi, prinsip-prinsip ini juga sangat relevan dalam pengembangan layanan di industri *barbershop*. Saat ini, salah satu permasalahan umum yang dihadapi pelanggan *barbershop* adalah sistem antrian yang masih menggunakan metode manual, sehingga mengakibatkan pelanggan harus menunggu cukup lama, sekitar 20-45 menit untuk mendapatkan layanan. Tidak hanya akan membuat pelanggan merasa tidak nyaman, tetapi juga bisa membuat mereka pindah ke tempat lain karena tidak sabar menunggu. Persaingan sengit dengan *barbershop*

lain mendorong untuk menciptakan inovasi dalam meningkatkan kualitas layanan. Penerapan perancangan UI/UX dengan fitur *booking* dapat menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan ini, serta mengurangi biaya operasional dan peningkatan pengalaman pelanggan (Hasan dkk., 2024).

Pemilihan industri *barbershop* sebagai studi kasus dalam penelitian ini didasarkan pada potensinya yang besar untuk ditingkatkan melalui penerapan UI/UX yang baik. Sebagai bisnis layanan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam mempertahankan dan menarik pelanggan. Adopsi teknologi, khususnya dalam hal antarmuka dan pengalaman pengguna digital, belum menjadi standar di banyak *barbershop*. Perancangan UI/UX yang efektif dalam penggunaannya diharapkan dapat memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan di industri ini (Bahtiar dkk., 2022). Mioyank *barbershop* adalah salah satu *barbershop* yang cukup populer di desa Kutorejo, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk, dan memiliki potensi pengembangan untuk pelayanan antreannya, terutama dalam hal interaksi dengan pelanggan melalui *platform digital*. Berdasarkan data observasi awal, *barbershop* ini menerima rata-rata 300 pelanggan selama 3 bulan terakhir tahun 2024, dengan tingkat antrian yang cukup tinggi terutama pada akhir pekan, yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan, sehingga Mioyank *barbershop* dipilih sebagai tempat observasi untuk mengeksplorasi sejauh mana penerapan UI/UX dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna.

Penerapan UI/UX dalam aplikasi *mobile* berbasis sistem *booking* diharapkan mampu menjadi solusi, yang dirancang menggunakan pendekatan *Design Thinking* (Candra dkk., 2023a). Proses perancangan UI/UX, terdapat beberapa pendekatan metodologis yang dapat digunakan, salah satunya adalah *User Centered Design* (UCD), metode ini menempatkan pengguna sebagai pusat dalam setiap tahapan pengembangan desain, mulai dari analisis kebutuhan, perancangan, hingga evaluasi. Fokus utama UCD adalah mengakomodasi kebutuhan pengguna melalui iterasi desain yang melibatkan umpan balik langsung dari pengguna akhir. Kelebihan metode ini terletak pada kemampuannya menghasilkan produk yang relevan dan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Salah satu kelemahan UCD adalah prosesnya

yang cenderung linier dan kurang fleksibel dalam merespons perubahan kebutuhan secara dinamis (Hartawan & Id, 2022) Alternatif metode lainnya, *Rapid Prototyping* hadir dengan pendekatan yang menekankan pada pembuatan *prototype* secara cepat untuk segera diuji oleh pengguna. Tujuannya adalah memperoleh umpan balik awal secara efisien, sehingga mempercepat siklus pengembangan dan iterasi desain. Metode ini meskipun unggul dalam hal kecepatan, namun sering kali kurang mendalami akar permasalahan pengguna karena fokus utamanya adalah pada efisiensi waktu (Puspaningrum & Nugroho, 2021).

Berbeda dengan kedua pendekatan tersebut, *Design Thinking* memberikan solusi yang lebih komprehensif dan inovatif dalam pengembangan UI/UX. Proses ini melibatkan lima tahapan, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*, yang memungkinkan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna. Penerapan metode ini telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan secara signifikan, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian (Bahtiar dkk., 2022b). *Design Thinking* dinilai lebih sesuai untuk digunakan dalam pengembangan sistem berbasis pengalaman pengguna, seperti pada pengembangan UI/UX *booking barbershop*, guna menjawab tantangan yang dialami oleh pegawai maupun pelanggan.

Pengujian memiliki peran penting dalam proses desain karena menjadi jembatan antara rancangan awal dan kebutuhan nyata pengguna. Tujuan utama pengujian dalam desain adalah untuk memastikan bahwa solusi yang dikembangkan tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga mudah dipahami, nyaman digunakan, serta memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna. Mengidentifikasi masalah sejak awal melalui pengujian, memahami perilaku dan preferensi pengguna, serta mengukur sejauh mana desain memenuhi tujuan yang ditetapkan. Menurut Lewis dan Sauro (2023) menekankan bahwa pengujian kegunaan bertujuan membantu pengembang menghasilkan produk yang lebih mudah digunakan dengan mengidentifikasi, memprioritaskan, dan menyelesaikan masalah kegunaan secara sistematis. Mereka juga menyoroti pentingnya pendekatan desain iteratif dan berpusat pada pengguna untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Pengujian juga membantu menyempurnakan elemen antarmuka, navigasi, dan alur interaksi agar lebih intuitif dan efisien. Salah satu metode yang digunakan untuk menilai aspek-aspek tersebut adalah *System Usability Scale* (SUS), yang memberikan gambaran kuantitatif mengenai persepsi pengguna terhadap kemudahan pengguna dan kepuasan mereka (Candra dkk., 2023b). Hasil dari pengujian ini menjadi dasar penting dalam mengevaluasi dan menyempurnakan desain sebelum produk diluncurkan secara luas. Melalui pendekatan *design thinking*, proses perancangan lebih terfokus pada kebutuhan pengguna. Solusi yang dihasilkan pun lebih relevan dan mampu menciptakan pengalaman yang sesuai dengan ekspektasi dan validasi desain dilakukan menggunakan metode SUS sebagai bagian dari pengujian akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- a. Bagaimana merancang UI/UX *barbershop* dengan pendekatan *Design Thinking* guna mengatasi masalah antrian manual?
- b. Bagaimana proses penerapan lima tahapan *Design Thinking*, dapat digunakan untuk menghasilkan desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?
- c. Bagaimana hasil pengujian metode *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap *prototype* interaktif yang telah dirancang?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- a. Merancang UI/UX *barbershop* berbasis pengalaman dengan pendekatan *design thinking* melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*.
- b. Pembuatan perancangan UI/UX sistem *booking online* yang efisien dan penggunaan pendekatan *design thinking* untuk merancang layanan yang lebih tepat sasaran serta memuaskan pelanggan. *barbershop* dapat mengurangi waktu tunggu dan bersaing dengan *barbershop* lain melalui inovasi layanan.

- c. Mengukur kegunaan dan kepuasan pengguna serta memberikan wawasan tentang efektivitas desain terhadap UI/UX aplikasi *mobile barbershop* dapat dievaluasi melalui survei *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

a. Bagi Pemilik *Barbershop*

- 1) Memberikan gambaran awal berupa desain UI/UX *prototype* untuk solusi digital sistem antrian dan pemesanan layanan.
- 2) Menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem *booking* yang lebih efisien di masa mendatang.

b. Bagi Pegawai

- 1) Memberikan peluang pegawai untuk dikenali melalui tampilan portofolio, dapat meningkatkan kepercayaan dan potensi dipilih oleh pelanggan yang sesuai preferensinya.
- 2) Menyediakan gambaran awal bagaimana informasi pegawai ditampilkan dalam aplikasi dari sisi pelanggan, yang dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan.
- 3) Mendukung transparansi layanan yang memungkinkan pelanggan mengetahui keterampilan dan hasil kerja pegawai.

c. Bagi Pelanggan

- 1) Memberikan visualisasi antarmuka dan alur penggunaan aplikasi yang berfokus pada kenyamanan dan kebutuhan pengguna.
- 2) Desain yang berfokus pada pengalaman pengguna memastikan pelanggan merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan.
- 3) Desain memudahkan pemesanan kapan saja dan dari mana saja.

d. Bagi Peneliti

Memperoleh pengalaman dalam menerapkan pendekatan *design thinking* dan metode uji pengguna seperti *System Usability Scale* (SUS) dalam konteks nyata.

1.5 Batasan Masalah

- a. Fokus pada perancangan desain interaktif *barbershop* dengan metode *design thinking* dan pendekatan yang memfokuskan pada kebutuhan dan pengalaman pengguna.
- b. Desain ini hanya berfokus pada pengguna yang merupakan pelanggan *Barbershop*.