

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, perkembangan teknologi sangat pesat. Hal tersebut membuat teknologi menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Dari orang tua, anak muda hingga orang awam pun menggunakan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan. Mengingat, saat ini sedang dilanda pandemi COVID-19, maka kesehatan adalah hal yang sangat berharga, segala aktifitas dibatasi. Untuk itu banyak masyarakat yang memenuhi kepentingannya dengan cara *online*. Di dunia digital yang semakin berkembang dan berdampak yang cukup signifikan dalam berbagai bidang, salah satunya di bidang *bisnis* atau usaha. Layanan *online* saat ini menjadi faktor penunjang bagi kelancaran proses kerja. Sistem informasi berbasis mobile memudahkan untuk pelayanan secara *online*, melihat kebanyakan orang menggunakan *smartphone*.

Berbicara mengenai layanan *online*. Fotokopi Rizky adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang bergerak dibidang ekonomi karena produknya berupa pelayanan pada konsumen. Saat perancang melakukan wawancara dengan Bapak Supardi selaku pemilik usaha Fotokopi Rizky, mengatakan bahwa usaha fotokopi pada umumnya masih belum *online*, selain itu membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga diperlukan antrian dan pembayaran yang hanya bisa secara tunai. Mengetahui hal tersebut penulis melakukan penelitian supaya permasalahan tersebut dapat teratasi dan lebih efisien, maka dari itu penulis membuat sebuah perancangan desain aplikasi mobile untuk pelayanan fotokopi, cetak digital, pembelian alat tulis, pembayaran *non-tunai* dan pengiriman dilakukan oleh ojek *online*.

Pentingnya melakukan perancangan desain UI/UX pada aplikasi layanan Fotokopi Online untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna secara keseluruhan untuk memenuhi harapan pengguna dan mendukung fungsionalitas secara efektif dan interaktif. Untuk itu, guna memenuhi standar keamanan dari sebuah pelayanan *online*, tentunya harus melalui beberapa tahap uji langsung terhadap pengguna. Tahapannya pun tidak sembarangan dan memiliki prosedur. Seperti, fase *understand*, fase *observe*, fase *define*, fase *ideate*, fase *prototype*. Fase tersebut merupakan prosedur untuk memahami apa yang diinginkan oleh pengguna. Setelah melalui fase diatas, tahapan berikutnya yaitu fase *testing*. Dalam fase *testing* ini ada beberapa langkah seperti *usability testing*, *evaluation testing*, lampiran kuisisioner, lampiran hasil kuisisioner. Untuk langkah *usability testing*, metode penggunaannya akan disesuaikan dengan bagaimana fase yang telah dijalani.

Melalui layanan Aplikasi Fotokopi Online, diharapkan dengan adanya aplikasi ini, pelajar dan masyarakat umum dapat mempermudah layanan saat melakukan transaksi. Metode yang digunakan dalam perancangan desain UI/UX Aplikasi Fotokopi Online adalah *Design Thinking*. Metode ini dapat mengatasi permasalahan yang kompleks dan pengembangan inovasi dengan cara kreatif.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana membuat perancangan desain *user interface* dan *user experience* untuk aplikasi layanan fotokopi berbasis mobile sesuai dengan kebutuhan Fotokopi dan layak digunakan oleh calon pelanggan dengan menerapkan metodologi *Design Thinking*.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan mengenai perancangan desain aplikasi layanan Fotokopi Rizky, maka diberikan batasan masalah yaitu :

- a. Responden penelitian ini adalah masyarakat umum pelanggan fotokopi.
- b. Perancangan dan hasil penelitian terbatas pada desain *user interface* dan *user experience*
- c. Perancangan desain antarmuka (tampilan) dan pengalaman pengguna aplikasi menggunakan metodologi *Design Thinking*
- d. Perancangan desain antarmuka (tampilan) dan pengalaman pengguna aplikasi menggunakan tools *Figma* untuk membuat desain, *mockup* dan *prototype*
- e. Perancangan dan hasil penelitian tidak membahas sistem

## 1.4 Tujuan

Adapun penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan sebagai berikut :

- a. Memudahkan pelayanan pelajar dan mahasiswa saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi Fotokopi Online.
- b. Memudahkan pelayanan masyarakat umum saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi Fotokopi Online.
- c. Menghasilkan *prototype* mobile aplikasi Fotokopi Online yang dapat dikembangkan lebih lanjut dan bisa digunakan pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum.

## 1.5 Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah memberikan rekomendasi desain antarmuka kepada perusahaan Fotokopi sebagai inovasi perkembangan usaha fotokopi untuk masadepan dan meningkatkan pelayanan *online* melalui aplikasi yang efisien dan praktis.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan dalam penelitian Tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, berisi: latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, berisi: studi literatur dan teori dasar.

Bab III Tinjauan Umum, berisi: penjelasan mengenai obyek penelitian, hasil pengumpulan data dan masalah yang terdapat pada obyek penelitian dan solusi.

Bab IV Hasil Perancangan dan Pembahasan, berisi: desain proses (*empathize, define, ideation, prototyping, testing*)

Bab V Penutup, berisi menjelaskan uraian, saran dan kesimpulan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan .