

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan pertumbuhan internet dan teknologi *web*, bisnis jasa kebersihan online semakin populer. MyClean, sebagai salah satu penyedia jasa kebersihan berbasis *web*, menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan pesaing lainnya. Untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar, mereka perlu memberikan pengalaman pengguna yang terbaik. Jasa kebersihan melibatkan berbagai layanan yang berbeda, termasuk pembersihan rumah, pembersihan kantor, perawatan taman, dan lainnya. Pengguna MyClean mungkin memiliki kebutuhan yang beragam, mulai dari individu yang memesan jasa pembersihan satu kali hingga perusahaan yang membutuhkan jasa kebersihan rutin. Oleh karena itu, merancang sistem yang memenuhi kebutuhan beragam pengguna adalah tantangan yang signifikan.

Kebutuhan pengguna terus berubah seiring berjalannya waktu. Misalnya, seperti kejadian yang menimpa Paris baru baru ini tentang wabah kutu busuk yang menyerang kota tersebut, kebutuhan akan kebersihan dan desinfeksi ekstra meningkat. Ini menuntut fleksibilitas dalam sistem pemesanan jasa kebersihan untuk memungkinkan penyesuaian cepat terhadap perubahan kebutuhan pengguna. Layanan kebersihan harus dandankan, efisien, dan memberikan hasil yang memuaskan. Pengguna akan cenderung menggunakan jasa kebersihan berbasis *web* yang memberikan pengalaman yang baik. Oleh karena itu, sistem pemesanan harus dirancang sedemikian rupa sehingga pengguna merasa percaya dan puas dengan layanan yang diberikan oleh MyClean.

Fokus pada pengalaman pengguna adalah kunci kesuksesan dalam bisnis berbasis *web*. Dalam konteks MyClean, memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah menavigasi situs *web*, menemukan layanan yang mereka butuhkan, melakukan pemesanan dengan mudah, dan berinteraksi dengan layanan pelanggan adalah penting untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan.

Dengan menggunakan UCD dapat membantu mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pemesanan dan pelaksanaan jasa kebersihan. Dengan memahami dengan baik kebutuhan pengguna, MyClean dapat mengoptimalkan operasional mereka.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat masalah yang diidentifikasi terkait dengan sistem informasi pemesanan jasa kebersihan di MyClean. Masalah tersebut adalah :

Bagaimana cara meningkatkan kenyamanan pengguna selama menggunakan *web MyClean* dengan menggunakan metode *User Centered Design*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Penulis membatasi masalah yang ada pada penelitian ini pada beberapa hal berikut:

1. Penelitian dilakukan di MyClean yang berlokasi di Yogyakarta
2. Perancangan *design* tampilan menggunakan figma
3. Pembuatan akan berfokus pada desain antarmuka.
4. Metode penelitiannya menggunakan metode UCD (*User Centered Design*).

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan metode *User Centered Design* pada sistem informasi pemesanan jasa kebersihan di MyClean berbasis *web*. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memahami kebutuhan dan preferensi pengguna dalam penggunaan sistem informasi pemesanan jasa kebersihan.
2. Mengidentifikasi masalah-masalah dalam antarmuka sistem informasi dan mengusulkan perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Merancang antarmuka yang lebih intuitif dan mudah digunakan bagi pengguna.
4. Meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi pemesanan jasa kebersihan di MyClean.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan rekomendasi dan solusi dalam perbaikan antarmuka sistem informasi pemesanan jasa kebersihan di MyClean, sehingga dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem informasi pemesanan jasa kebersihan di MyClean melalui penggunaan metode *User Centered Design*.
3. Membantu MyClean dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas pangsa pasar melalui pengembangan sistem informasi pemesanan jasa kebersihan yang lebih *user-friendly*.
4. Menjadi referensi dan sumber inspirasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan metode *User Centered Design* pada sistem informasi pemesanan jasa.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan selanjutnya, maka uraian pembahasan Skripsi ini ditulis secara sistematis, sebagai berikut:

Contoh :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan membahas secara singkat teori yang diperlukan dalam penelitian skripsi.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini akan membahas metode penelitian yang digunakan dalam perancangan sistem

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

Bab ini akan membahas tentang perancangan serta Analisa dengan pengujian terhadap jaringan yang dibuat menggunakan parameter yang telah ditentukan.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil uji coba serta analisa yang dilakukan serta saran-saran yang dibutuhkan untuk pengembangan lanjut.

