

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di masa pandemi saat ini, tiap individu diharuskan untuk senantiasa menerapkan gaya hidup baru yang disebut *new normal*. Tatanan baru ini perlu dibiasakan dalam menjalankan produktivitas kegiatan sehari-hari, kebiasaan serta perilaku adaptasi untuk menumbuhkan gaya hidup bersih, sehat serta menjaga jarak. Pandemi ini telah mendorong banyak pelaku usaha untuk berinovasi dalam mengantri saat hendak bertransaksi. Karena kegiatan mengantri sering kali menciptakan kerumunan yang padat, bahkan menimbulkan barisan yang tidak teratur dan sangat rentan terhadap penularan virus *Covid19*.

Foodcourt yang terletak dilantai tiga pasar Bringharjo Timur merupakan salah satu unit bisnis yang dikelola langsung oleh UPT. Pusat Bisnis Pasar Bringharjo. Restoran ini sendiri masih menerapkan sistem pemesanan manual, yaitu pengunjung bertransaksi dengan cara membuat barisan, memilih makanan yang tertera pada buku menu, menikmati hidangan kemudian membayarnya di meja kasir. Hal tersebut memicu kekhawatiran baik dari pengelola restoran maupun pengunjung, metode tersebut dianggap kurang efektif dalam bertransaksi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada pihak UPT. Pusat Bisnis Pasar Bringharjo, *foodcourt* ini memerlukan sebuah *website* yang memiliki tampilan menarik dan mudah dipahami untuk pengunjung pasar Bringharjo yang berasal dari latar belakang, *gender* serta usia yang berbeda-beda. Maka, pada penelitian ini akan dilakukan perancangan *user interface* dan *user experience* aplikasi *prototype* Bringharjo Qr Shop. Perihal layanan dan informasi yang tertera pada aplikasi dimulai dari scan qr code atau memberi kode unik yang telah ditentukan oleh pihak pengembang untuk menampilkan menu, harga serta pengunjung dapat bertransaksi pada aplikasi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Bagus Laksono mahasiswa Universitas Dinamika Fakultas Teknologi dan Informatika pada tahun 2021 dengan judul "Evaluasi dan Perancangan *User Interface/User Experience* Pada *Website INMAX Property* Menggunakan Model *Double Diamond*". Pada penelitian ini, berfokus pada analisis sebuah *website* instansi, apakah rancangan *user interface* dan *user experience* yang baru dapat mempengaruhi kenyamanan *user* dengan menggunakan model *Double Diamond* yang memberikan kebebasan desainer dari batasan serta saat melakukan evaluasi pada suatu desain. Penulis juga menggunakan metode *Heuristic Evaluation* pada tahap evaluasi. Sedangkan pada penelitian ini, lebih fokus dalam rancangan *user interface* dan *user experience* untuk sistem transaksi pada *foodcourt* yang belum memiliki *website* dengan metode UCD. Metode *User Centered Design* (UCD) dipilih sebagai proses pemecahan masalah, karena tidak hanya mengharuskan desainer untuk menganalisis dan membayangkan kecenderungan pengguna saat menggunakan suatu produk, tetapi juga memverifikasi asumsi pengguna tentang perilaku mereka di lingkungan. Sehingga menghasilkan rancangan *user interface* dan *user experience* untuk aplikasi *prototype* Bringharjo Qr Shop yang memudahkan pengguna saat bertransaksi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini yaitu bagaimana merancang *user interface* dan *user experience* pada aplikasi *prototype* Bringharjo Qr Shop dengan menggunakan metode *User-Centered Design* (UCD) pada *foodcourt* yang dikelola UPT. Pusat Bisnis Pasar Bringharjo, Yogyakarta.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Ujicoba dilakukan terhadap 20 pengunjung dengan menggunakan aplikasi *prototype* Bringharjo Qr Shop yang dijalankan dengan Figma

- b. Proses yang digunakan dalam merancang *user interface* dan *user experience* berlandaskan metode *User-Centered Design* (UCD), karena metode tersebut dapat membantu untuk mengidentifikasi agar dapat ditemukan solusinya .
- c. Wawancara dilakukan terhadap pihak UPT. Pusat Bisnis Pasar Bringharjo, penjual, serta pembeli.
- d. Calon pengguna aplikasi *prototype* Bringharjo Qr Shop merupakan pengunjung *foodcourt* Bringharjo.
- e. Rancangan yang dihasilkan hanya berupa *prototype user interface* dan *user experience*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan, tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah "Merancang *User Interface* dan *User Experience* Pada Aplikasi *Prototype* Bringharjo Qr Shop Dengan Menggunakan Metode *User-Centered Design* (UCD).

1.5 Metode Penelitian

Pada metode penelitian, penulis akan menjabarkan cara-cara memperoleh data yang akan digunakan untuk kebutuhan penelitian.

1) Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang peneliti lakukan untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan saat proses perancangan.

a. Metode Studi Literatur

Dengan metode studi literatur, peneliti membaca riset-riset terdahulu baik dari sebuah aplikasi seperti buku, jurnal internet dan lainnya yang memiliki hubungan erat dengan perancangan desain *user interface* dan *user experience*.

b. Metode Observasi

Peneliti melakukan observasi ini dengan mendatangi langsung *foodcourt*. Peneliti secara cermat mengamati dan meninjau langsung di lokasi penelitian, mengetahui apa yang terjadi dan membuktikan validitas kebutuhan pengunjung dalam proses bertransaksi.

c. Metode Wawancara

Dalam hal ini, metode wawancara digunakan untuk memperoleh data dari narasumber, yaitu pemilik kedai, pengunjung *foodcourt*, serta *stakeholder* penelitian yang di yakini dapat memberikan informasi yang tepat untuk melengkapi data yang ada. Teknik ini bertujuan untuk memuat data-data yang dibutuhkan pengunjung serta dilengkapi dengan foto-foto menu yang tersedia.

2) Metode Analists

Analisis data adalah proses tela'ah dan pencarian makna dari data yang diperoleh untuk menemukan jawaban dari masalah penelitian. Metode analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini, yaitu:

a. Analisis Kualitatif

Peneliti menjabarkan data menggunakan analisis kualitatif dengan memanfaatkan data-data yang berhasil dikumpulkan dan diuraikan dengan kata-kata tertulis atau lisan dari responden yang diamati. Analisis ini dilakukan untuk

menjawab permasalahan yang memerlukan pemahaman secara mendalam pada konteks waktu dan situasi yang bersangkutan dan dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif lapangan tanpa adanya manipulasi serta data yang dikumpulkan.

b. Analisis Naratif

Dalam analisis naratif, peneliti berusaha memahami pengalaman responden/pengunjung dengan mengumpulkan dan menganalisis pengalamannya selama bertransaksi di *foodcourt* pasar Bringharjo Timur. Peneliti mencoba mendeskripsikan peristiwa kemudian menggunakan alur cerita untuk menyusunnya. Kegiatan ini akan membantu menjelaskan dampak dari pengalaman mereka. Cerita dapat diperoleh dengan berbagai cara termasuk wawancara, observasi atau dialog.

3) Metode Perancangan

a. Daftar Pertanyaan

Daftar pertanyaan digunakan sebagai acuan untuk mengajukan pertanyaan pada proses wawancara. Langkah ini bertujuan untuk membuat pertanyaan yang diajukan dalam urutan yang benar. Sehingga mencapai tujuan dan data yang dibutuhkan dapat peneliti dapatkan.

b. Mengidentifikasi Pengguna

Dari hasil wawancara, peneliti dapat menentukan siapa target pengguna. Hal ini perlu diperhatikan karena tidak hanya membantu memfokuskan inovasi dan pendekatan, tetapi juga membantu untuk menghindari produk yang dirancang berakhir gagal.

c. Spesifikasi Kebutuhan Pengguna

Dari hasil wawancara yang didapatkan, langkah berikutnya peneliti melakukan spesifikasi kebutuhan pengguna untuk rancangan *user interface* dan *user experience* aplikasi *prototype* Bringharjo Qr Shop. Menggali segala kebutuhan pengguna terkait proses pemesanan serta transaksi bagi para pengunjung. Metode ini dapat meningkatkan perspektif efisiensi, efektifitas, kepuasan pengguna, kenyamanan pengguna dan meningkatkan pengalaman pengguna.

d. Perancangan Desain

Dalam penelitian ini, beberapa aspek dilakukan untuk membuat desain yang berpusat pada pengguna. Tahap pertama adalah merancang yang berpusat pada pengguna. Tahap pertama adalah merancang *Information Architecture* (AI) yang berfokus pada bagaimana mengatur informasi, menyusun informasi, menyajikannya kepada pengguna. Setelah itu, dilakukan perancangan *User Interface Design* (UI) dirancang bersama alur setiap fitur yang akan dioperasikan oleh pengguna, dari mana kita dapat melihat

seberapa mudah dan efisien alur setiap halamannya. *User interface* dibagi menjadi dua tahap yaitu *low fidelity* atau desain kasaran dan *high fidelity* desain visual berfokus untuk memastikan estetika dan warna pada *interface* sesuai dengan tujuan aplikasi. Hasil akhir dari perancangan desain *high fidelity* ini digunakan *prototype* interaktif seperti layaknya aplikasi sesungguhnya.

e. Evaluasi Desain

Evaluasi desain dilakukan dengan menggunakan *usability testing* untuk menguji fungsionalitas sistem dengan cara mengamati perilaku pengguna pada saat menggunakan sistem tersebut. *Usability* digunakan menjadi tolak ukur seberapa mudah sistem tersebut dijalankan.

f. Aplikasi Perancangan

Aplikasi yang akan digunakan dalam perancangan yaitu *Figma* yang digunakan untuk membuat komponen-komponen visual *user interface* dan *user experience* aplikasi dalam bentuk grafis vektor. *Figma* juga digunakan untuk *melayout* dan membuat *prototype* atau desain aplikasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini, penulis menuliskan sistematika penulisan tugas akhir yang memuat uraian secara garis besar isi tugas akhir untuk tiap –tiap bab.

BAB I PENDAHULUAN, membahas latar belakang, tujuan, rumusan masalah, batasan masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi: teori penunjang, dan referensi berupa buku, jurnal, dan laporan tugas akhir.

BAB III TINJAUAN UMUM, berisi: penjelasan mengenai obyek penelitian, hasil observasi / pengumpulan data, masalah yang terdapat pada obyek, dan gambaran umum proyek.

BAB IV PERANCANGAN DAN PEMBAHASAN, berisi: rancangan proyek, implementasi *coding* dan desain, serta evaluasi rancangan dan pengerjaan proyek.

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan dari hasil akhir penilaian proyek dan saran.

