

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Usaha laundry merupakan salah satu Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang berkembang di berbagai kota. Banyak pengusaha telah mendirikan bisnis ini hampir disetiap daerah [1]. Namun karena usaha laundry ini masih bersifat manual, dalam menawarkan layanan dengan hanya menunjukan di spanduk atau jika ada pelanggan datang, untuk beberapa tempat laundry hanya mengandalkan catatan untuk mencatat pesanan pelanggan, nota atau bukti pemesanan masih berupa fisik yang berkemungkinan hilang, tidak ada informasi soal progress cucian menyebabkan jasa laundry menjadi kurang efisien dalam menerima pelanggan [2]. Dengan perkembangan internet dan media di zaman modern ini banyak orang mencari cara untuk melakukan tugas dengan lebih efisien untuk membuat kehidupan sehari-hari lebih mudah karena tidak hanya mempengaruhi orang secara langsung, tetapi juga manusia memiliki sebuah peranan untuk memantau ataupun mengontrol dari jarak jauh hanya melalui aplikasi [3].

Berdasarkan konteks masalah di atas diharapkan dengan merancang sistem yang dapat membantu pengguna meningkatkan efisiensi waktu disaat pengguna melakukan pemesanan dan mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi terkait tempat laundry [4]. Untuk memvalidasi permasalahan yang didapat, penulis melakukan sesi wawancara kepada 30 Mahasiswa Universitas Telkom dengan rata-rata usia 20-25 tahun, mengatakan selalu menggunakan jasa laundry karena dapat menghemat waktu, mempermudah ketika dalam situasi yang sibuk, namun masih terdapat masalah ketika menggunakan jasa laundry. Pelanggan yang tidak mengetahui kapan pasti cuciannya selesai di laundry karena tidak ada informasi yang diberikan terkait progress cucian, banyak-nya tempat laundry yang ada menyebabkan kesulitan dalam menentukan tempat laundry yang tepat, bukti pembayaran yang tidak boleh hilang, dan untuk sebagian tempat kesulitan dalam menemukan tempat laundry karena jarak yang cukup jauh. Responden mengharapkan adanya sistem yang dapat memberitahu pelanggan progress cuciannya, bukti pemesanan, metode pembayaran yang bervariasi, dan adanya sistem yang dapat mempermudah ketika mencari tempat laundry yang tepat dengan melihat penilaian dari pelanggan sebelumnya.

Karena survei yang dilakukan oleh Kominfo pada tahun 2017 menunjukkan bahwa lebih dari setengah masyarakat Indonesia lebih tepatnya 66,3% sudah memiliki smartphone dan terus bertambah setiap periodenya. Dan dari survei awal yang sudah penulis sebarakan sebanyak 60% narasumber sering menggunakan aplikasi sebagai solusi untuk menyelesaikan sebuah masalah dalam kegiatan sehari-hari, adapun alasannya seperti menanyakan progress cucian, membayar, dan untuk membantu kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis mengusulkan untuk merancang user interface (UI) berbasis mobile aplikasi laundry yang sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan pelanggan laundry. User Interface (UI) adalah sebuah sistem yang dapat memberikan kesempatan kepada pengguna untuk berinteraksi dengan tampilan yang dibuat pada sebuah sistem yang dapat mempermudah pengguna [5], [6].

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode User Centered Design (UCD). User Centered Design (UCD) merupakan sebuah metode yang melibatkan pengguna dalam setiap proses perancangan model desain dari awal hingga pada tahap akhir, peran pengguna dalam metode ini sangat-lah penting [7]. Peran pengguna dan kebutuhannya menjadi dasar setiap fase proses perancangan desain untuk menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dari proses perancangan desain solusi sampai hingga pada tahap pengujian atau evaluasi [8], [9]. Adapun alasan penulis menggunakan metode ini karena berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lutfi Fanani, dengan metode UCD digunakan dalam pengembangan aplikasi Pencari Gedung. Pada penelitiannya dilakukan pengujian Usability Testing untuk mengetahui kinerja aplikasi dari segi efisiensi, efektifitas, dan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh pada penelitiannya menggunakan kuesioner Post-Study Sistem Usability Questionnaire (PSSUQ) bahwa tingkat efisiensi, efektifitas dan kepuasan pengguna dapat diterima dengan baik [10].

Pada Penelitian ini proses pengujian akan dilakukan dengan Usability Testing yang merupakan cara dalam menguji rancangan prototype yang sudah di buat untuk calon pengguna dengan memberikan sebuah tugas yang harus di selesaikan untuk mengetahui pengalaman pengguna. Untuk mengukur Usability dari rancangan User Interface (UI) apakah pengguna dapat mengetahui kegunaan dan juga kemudahan dari rancangan yang sudah dibuat [7], penulis menggunakan Sistem Usability Scale (SUS). Sistem Usability Scale (SUS) merupakan alat ukur yang pertama kali di diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986, alat ukur pengujian ini dapat digunakan diberbagai macam produk dan salah satunya adalah aplikasi [11]. Alasan penulis menggunakan metode pengujian ini karena SUS telah digunakan sebagai cara untuk menguji selama lebih dari 30 tahun dan masih dapat diandalkan dalam mengevaluasi Usability sebuah sistem [11].

Topik dan Batasannya

Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang dapat diangkat ialah bagaimana merancang desain User Interface yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dengan metode User Centered Design (UCD) dan bagaimana menguji kelayakan rancangan yang telah dibuat dengan alat ukur Sistem Usability Scale (SUS).

Batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini ialah responden yang diuji minimal pernah menggunakan jasa laundry. Perancangan difokuskan untuk mahasiswa sebagai pengguna dan tempat jasa laundry sebagai admin. Lingkup penelitian terdapat di lingkungan sekitar Universitas Telkom. Kemudian, hasil yang diputuskan keberhasilannya adalah nilai rata – rata dari Usability Testing dengan Sistem Usability Scale sebagai alat ukur pengujian rancangan yang akan dibuat.

Tujuan

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pelanggan laundry untuk memesan, mencari, dan melihat progress dalam menggunakan jasa laundry dengan dibuat nya sebuah rancangan desain User Interface (UI) sesuai dengan apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan sebagai pengguna. Untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan pengguna, diperlukannya tujuan diantaranya sebagai berikut:

1. Merancang User Interface (UI) yang sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan pelanggan laundry menggunakan metode UCD.
2. Mengevaluasi User Interface (UI) pada aspek Usability dengan menggunakan Sistem Usability Scale (SUS).

Organisasi Tulisan

Penelitian ini diawali dengan pendahuluan yang menjelaskan pendahuluan, Dilanjutkan dengan, studi terkait pendukung penelitian, metode penelitian. Kemudian diakhir terdapat kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya. Pendahuluan berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang, topik dan batasan, tujuan, dan organisasi tulisan. Studi terkait bagian ini menjelaskan ringkasan jurnal sebagai bahan acuan dari penelitian terkait User Centered Design. Pada metode penelitian menjelaskan sistem yang terdapat di dalam penelitian dimulai dari analisis kebutuhan dan perancangan sistem. Evaluasi membahas mengenai evaluasi dari hasil pengujian rancangan desain solusi yang telah dibuat. Kesimpulan menjawab semua rumusan masalah serta saran yang dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan pada penelitian saat ini.