

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

HK Beauty Care merupakan salah satu perusahaan klinik perawatan kecantikan yang memiliki beberapa fasilitas didalamnya. Fasilitas tersebut seperti tindakan kepada pasien, produk perawatan kecantikan, layanan konsultasi pasien, dan lain-lainnya. Di dalam masing-masing fasilitas memiliki sistem yang berhubungan satu dan lainnya. Dapat diambil contoh pasien datang dan dilakukan pendaftaran pasien dengan mencantumkan biodata dari pasien tersebut. Selanjutnya dilakukan konsultasi dengan dokter kecantikan apakah ada kendala ataupun masalah yang sedang dihadapi oleh pasien. Semua fasilitas dan juga produk perawatan kecantikan HK Beauty Care ada di dalam website resmi HK Beauty Care.

Website HK Beauty Care merupakan sistem berbasis web yang berisikan profil dan informasi mengenai HK Beauty Care. Adapun didalamnya berisikan beberapa fitur seperti penjualan produk kecantikan, jadwal konsultasi dokter, jadwal operasi yang vital dalam keberlangsungan aktifitas dari bisnis HK Beauty Care dengan alamat website *hkbeautycare.com* dan mulai digunakan pada tahun 2012.

HK Beauty Care sebagai sistem informasi yang digunakan pada pasien dan pegawai dimana harus menjadi sistem yang dapat digunakan dengan mudah serta informatif demi kelancaran penjualan jasa dan barang dari perusahaan ini sehingga dapat meningkatkan daya jual serta pandangan dari perusahaan itu sendiri. Dalam hal ini, pengalaman dari pengguna dalam hal ini pasien dapat menjadi tolak ukur penerimaan dari keberadaan website HK Beauty Care. *User* mengalami ketidaknyamanan dalam menggunakan website HK Beauty Care karena *user* mengalami kesulitan dalam menggunakan *website* setelah dilakukan tahap wawancara dan pengisian kuisioner online. Selain itu, tampilan *User Interface* dari *website* HK Beauty Care belum mengalami perubahan sejak dibuat pada tahun 2012 sehingga diperlukan perubahan *User Interface* (UI) dari *website* tersebut. Hal ini menandakan bahwa layanan dari website HK Beauty Care memiliki kinerja yang belum optimal dan perlu dilakukan monitoring ataupun evaluasi kembali. Pendekatan yang dapat dilaksanakan adalah melalui faktor *usability* yang digunakan dalam menganalisis *user interface* dan *user experience* dari website HK Beauty Care.

User Interface (UI) adalah tampilan antarmuka dari computer dan perangkat lunak yang ditampilkan pada pengguna untuk memfasilitasi interaksi yang menyenangkan antara sistem dengan pengguna. *User Experience* adalah persepsi atau pengalaman dan tanggapan seseorang terhadap penggunaan sebuah produk, layanan, atau sistem (Ernawati & Indriyanti, 2022). Hampir 20 tahun terakhir, standar HCI telah dikembangkan dalam ISO ergonomi, *user interface* dan komite rekayasa perangkat

lunak. Dalam standar untuk HCI, dijelaskan lima kategori yang berhubungan dengan *usability* yaitu konteks penggunaan dan metode uji pengguna, antarmuka perangkat lunak, interaksi dan kualitas perangkat lunak, antarmuka perangkat keras dan terminal tampilan, proses pengembangan berfokus pada pengguna, dan kapasitas suatu perusahaan untuk menjadi pusat pengguna (Sakur, 2015).

Dalam pengembangan sebuah sistem berbasis *website* atau *mobile*, peran *user* dapat membantu mendukung dalam perancangan sebuah sistem tersebut sehingga *user* mendapatkan kenyamanan serta keberhasilan dari perancang dalam membuat sebuah sistem. Metode *Design Thinking* yang dipakai serta melihat seluruh kebutuhan yang harus dipenuhi oleh HK Beauty Care, sehingga mendapatkan sebuah *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang lebih sederhana sehingga *user* dapat merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan *mobile apps* HK Beauty Care itu sendiri.

Berdasarkan hal tersebut, diperlukan sebuah metodologi desain yang dapat menjadi solusi dari permasalahan yang ada serta didapatkan metodologi tersebut adalah metode *Design Thinking*. Dipilihnya metode *Design Thinking* tersebut bisa memecahkan masalah yang rumit dengan melihat sudut pandang dari manusia dalam hal ini user dari pengguna website tersebut sehingga dapat menciptakan ide-ide ataupun gagasan yang dapat menciptakan sebuah *User Interface* yang sesuai dengan keinginan dari user tersebut. Setelah itu, dilakukan sesi *brainstorming* yang dilakukan oleh peneliti untuk merangkum seluruh gagasan atau ide-ide dari pengguna serta dilakukan perancangan secara gambaran umum, dilanjutkan melakukan pengujian kepada

pengguna dari *website* HK *Beauty Care*. Di samping itu, metode *Design Thinking* sedang ramai diperbincangkan oleh perancang *User Interface* maupun *User Experience* dikarenakan metode ini merupakan metode yang *update* dari metode sebelumnya. Sehingga dapat membantu perancang untuk mengeksekusi aplikasi ataupun perancangan *website* tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan sebuah judul penelitian terkait dengan permasalahan yang ada, yaitu **“Penerapan *Design Thinking* dan Teori *Golden Ratio* Untuk Perancangan *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* Pada *Prototype Mobile HK Beauty Care*”** yang diharapkan dapat membantu *user* khususnya pasien dalam menjalani aktivitas perawatan kecantikan dalam lingkup penggunaan sistem HK *Beauty Care* menjadi lebih kompatibel, efektif, serta modern juga diperlukan penerapan teori *Golden Ratio* karena *user* menginginkan kenyamanan serta keindahan dari *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* HK *Beauty Care* karena teori *Golden Ratio* lebih fokus terhadap penempatan *text* dan gambar yang ada pada UI dan UX tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa pokok permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sebuah desain *user interface* yang sesuai dengan teori *Golden Ratio* bagi pengguna dengan metode *design thinking*?
2. Seberapa besar tingkat *usability* dalam penerapan teori *Golden Ratio* aplikasi

Mobile HK Beauty Care dengan menggunakan metode *design thinking*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan – batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ruang lingkup pada penelitian ini hanya dilakukan di Kabupaten Garut dengan objek penelitiannya hanya mencakup sistem untuk pasien.
2. Metode penelitian yang digunakan untuk pengembangan aplikasi adalah *Design Thinking*.
3. Metode *testing* aplikasi yang digunakan adalah *Usability Testing*.
4. Penerapan teori *Golden Ratio* terhadap *User Interface* dan *User Experience* *Mobile HK Beauty care*

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang *User Interface* dan *User Experience* sesuai dengan teori *Golden Ratio* menggunakan metode *Design Thinking*
2. Mengukur *usability* pemodelan *User Interface* dan *User Experience* dengan menggunakan metode *design thinking* pada aplikasi *mobile HK Beauty Care* dengan penerapan teori *Golden Ratio*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat mempermudah *user* dan memberikan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi *mobile* HK Beauty Care.
2. Hasil pada penelitian ini dapat mengetahui tingkat kepuasan *user* dalam menggunakan aplikasi *mobile* HK Beauty Care.

1.6 Metodologi Penelitian

Langkah – langkah metodologi penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Riset

Pada tahapan riset penulis melakukan tahap *empathize* dimana pada tahapan *empathize* ini dilakukan riset kepada *user* atau pengguna untuk mencari masalah dari yang mereka rasakan dari *user interface* atau *user experience* HK Beauty Care. Dalam pelaksanaan riset ini penulis harus mampu mengetahui keinginan dari *user* berdasarkan apa yang mereka rasakan, mereka pikirkan tentang *user experience* juga *user interface* dimana penulis akan mendapatkan *empathy map* dari hasil riset tersebut.

1.6.2 Analisis dan Perancangan

Pada tahapan ini dilakukan tahap *define* dan *ideate* yang telah ada pada tahapan *empathize*. Tahap ini merupakan tahapan dari perumusan masalah yang dialami oleh *user* dari tahapan sebelumnya yang nantinya menghasilkan *user persona*. *User Persona* sendiri berisikan tentang biografi pengguna, kebutuhan pengguna, serta apa yang diinginkan oleh pengguna berupa masalah-masalah

yang mereka alami dari *experience user* itu sendiri. *User Persona* sangat memudahkan proses pencarian solusi oleh penulis dikarenakan *user* akan lebih merasakan apa yang mereka keluhkan atau masalah yang mereka hadapi sebelumnya. Setelah tahap *define* selesai, dilanjutkan ke tahap *ideate* dimana dilakukan proses pembuatan *user flow* yang dapat mempermudah penulis dalam pembuatan *User Interface* maupun *User*.

1.6.3 Prototype

Tahap *Prototype* merupakan tahapan pembuatan *grand design* dengan membuat *wireframe* atau kerangka dari *grand design* tersebut dimana *wireframe* merupakan sketsa awal dari tahapan-tahapan sebelumnya. Setelah *wireframe* selesai maka dibuatlah *mockup* dari *wireframe* dimana *mockup* merupakan tahapan yang lebih mendekati sempurna dari tahapan *wireframe* dimana *mockup* sendiri lebih realistis karena jika *wireframe* itu hanya sketsa yang tidak berwarna, sedangkan *mockup* sudah lebih baik dari segi warna, gambar, *typography*, serta penggunaan tombol-tombol yang lebih baik dibandingkan dengan *wireframe*. Langkah terakhir adalah *prototyping* dimana pada tahap ini penyempurnaan dari *mockup* yang biasanya hanya berupa gambar tidak bergerak namun *prototype* lebih nyata karena *user* dapat secara langsung melakukan aktifitas-aktifitas maupun *action* dari *prototype* tersebut.

1.6.4 Pengujian

Tahap pengujian merupakan tahapan yang dilakukan terhadap pengguna atau *user* untuk melihat apakah *prototype* tersebut sudah layak

dipakai ataupun belum. Sehingga penulis dapat melihat kekurangan-kekurangan dari *prototype* tersebut. Pada penelitian ini penulis melakukan pengujian *usability testing* dimana pengujian ini dapat mengetahui tingkat kesulitan dari *prototype* tersebut.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun guna mempermudah pembacaan dari penelitian yang akan dilakukan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi bagian awal dari laporan penelitian mengenai latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi pembahasan mengenai teori-teori yang mendukung pada proses penelitian yang dibuat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang analisis *User Experience* dengan pendekatan *Design Thinking* dan penerapan teori *Golden Ratio* yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian yang berupa tahapan dari hasil perancangan desain sistem sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan penelitian dan saran rekomendasi berdasarkan hasil penelitian.