

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dengan adanya kemajuan teknologi seperti internet dapat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, terutama dapat mempermudah segala aktivitas khususnya dalam pemesanan jasa online yang mudah dan cepat. Dalam hal ini diharapkan aspek pelayanan dapat berkembang dengan baik sesuai dengan kebutuhan manusia. Salah satu contohnya adalah yang berhubungan dengan pencarian penyedia jasa perbaikan alat elektronik secara *online*, yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mencari jasa yang mereka butuhkan ketika mengalami masalah pada perangkat elektroniknya [1].

Kehidupan saat ini sangat bergantung pada perangkat elektronik yang berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, kenyamanan serta membantu aktivitas sehari-hari seperti mesin cuci, kulkas, televisi, *air conditioner*, dan perangkat elektronik rumah tangga lainnya. Namun, saat barang elektronik mengalami kerusakan, perbaikan yang cepat dan efisien sangat diperlukan bagi pelanggan agar tidak mengganggu aktivitas dan kenyamanan pelanggan. Selain itu, pelanggan juga mengalami kesulitan dalam mengetahui harga layanan perbaikan elektronik dan harga *sparepart* yang dibutuhkan. Beberapa toko yang menawarkan jasa perbaikan alat elektronik juga mengalami kesulitan dalam memasarkan layanannya [2]. Dari sisi teknis, ketika teknisi melakukan proses perbaikan barang tidak adanya sistem kontrol untuk mengetahui *progress* perbaikan barang agar tidak terjadinya manipulasi data [3]. Oleh karena itu perlu adanya perancangan aplikasi yang dapat diakses secara *online* bagi pengguna dan penyedia jasa agar proses perbaikan elektronik dapat dilakukan dengan cepat dan transparansi.

Dalam merancang *user interface* diperlukan metode yang dapat menjadi acuan agar ketika aplikasi diimplementasikan, diharapkan setiap fungsionalitas sistem berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna [4]. Metode yang digunakan adalah metode *design thinking*. Metode ini berfokus menyelesaikan masalah berdasarkan pemikiran, perasaan, dan perilaku dari pengguna. Tahapan yang terdapat dalam metode ini, yaitu *empathy*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Dengan memahami permasalahan dan kebutuhan pengguna, maka akan dapat menghasilkan suatu solusi yang optimal sehingga perancangan yang dilakukan spesifik dengan kebutuhan pengguna [5]. Dengan penggunaan metode ini diharapkan hasil

perancangan *user interface* dapat memudahkan masyarakat dalam mencari jasa yang mereka butuhkan ketika mengalami masalah pada perangkat elektroniknya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membuat rancangan user interface dari aplikasi SERVICEKU dengan judul tugas akhir “Perancangan *User Interface* Aplikasi SERVICEKU menggunakan Metode *Design Thinking*”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diurai diatas maka penulis merumuskan permasalahan, antara lain:

1. Kesulitan pelanggan dalam mengakses informasi terkait toko yang menyediakan jasa perbaikan alat elektronik seperti: jarak, harga, dan layanan yang disediakan.
2. Kesulitan pelanggan yang ingin menghemat waktu dalam memperbaiki barang elektroniknya.
3. Ketidaktransparan teknisi dalam *progress* perbaikan barang elektronik.
4. Kesulitan penyedia jasa dalam memasarkan layanan *service* elektronik.

## 1.3 Tujuan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Merancang *User Interface* aplikasi SERVICEKU berbasis *mobile* menggunakan metode *design thinking*.
2. Mempermudah pengguna dalam melakukan pencarian jasa perbaikan peralatan elektronik dalam satu aplikasi.
3. Membantu mendukung kelompok usahawan bidang jasa, terutama di bidang jasa perbaikan peralatan elektronik rumah tangga dalam memasarkan layanannya.

## 1.4 Manfaat

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Menjadi bahan rujukan terhadap pembaca dan peneliti selanjutnya dalam merancang *user interface* dalam membangun aplikasi *service* elektronik.
2. Mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi dimana saja letak para penyedia *service* perbaikan elektronik.
3. Memberikan kemudahan dan solusi terhadap masalah yang terjadi pada penyedia jasa untuk menyediakan layanan yang lebih baik.

## 1.5 Ruang Lingkup

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup masalah sebagai berikut:

1. Pengguna yang akan menggunakan aplikasi ini adalah Pelanggan, Penyedia Jasa dan Teknisi.
2. Perancangan *user interface* aplikasi SERVICEKU menggunakan pendekatan metode *design thinking*.
3. *Tools* yang digunakan dalam perancangan desain adalah Figma.
4. Perancangan fitur – fitur hak akses pelanggan:
  - a. *Login or Registration*, pelanggan mendaftarkan akun terlebih dahulu agar dapat melakukan pemesanan jasa.
  - b. *Chat*, menampilkan diskusi pelanggan dengan penyedia jasa.
  - c. *Notification*, menampilkan pemberitahuan atau aktivitas yang terkait dengan pengguna.
  - d. *Search*, untuk mempermudah pengguna mencari layanan.
  - e. *Catalog service electronic*, menampilkan jasa *service* barang elektronik, seperti: kipas angin, *air conditioner*, televisi, kulkas, dispenser, speaker, setrika, dan mesin cuci.
  - f. *Catalog sparepart*, menampilkan jenis -jenis barang sparepart yang dapat dibeli oleh pelanggan.
  - g. *Voucher*, menampilkan kode diskon untuk pemotongan harga pesanan.
  - h. *Favorite*, menampilkan layanan yang disukai oleh pengguna.
  - i. *Cart*, untuk menambahkan layanan ke dalam keranjang sebagai daftar layanan yang akan dipesan.
  - j. *Order*, menampilkan proses pemesanan seperti: yang belum bayar, di proses, dalam pengiriman, selesai, dan dibatalkan.
  - k. *Rating and Review*, memungkinkan pengguna untuk memberikan penilaian kepada layanan berupa penilaian bintang (1 sampai 5) dan menampilkan ulasan dari pengguna kepada penyedia jasa.
  - l. *Popular service*, untuk menampilkan layanan jasa terlaris atau yang sering digunakan.

- m. *Tracking*, untuk memudahkan pengguna dalam memantau *progress* perbaikan alat elektronik.
  - n. *Payment method*, menampilkan opsi metode pembayaran *e-wallet*, *cash*, *transfer bank* (BRI, BCA dan BNI).
  - o. *Pickup and Deliver*, untuk memberikan layanan penjemputan barang dan pengantaran barang yang telah selesai.
  - p. *History*, menampilkan layanan pesanan yang telah selesai dilakukan.
  - q. *Nearby*, menampilkan toko layanan service elektronik yang terdekat dari lokasi pelanggan.
  - r. *Setting*, menampilkan profil, edit profil, dan keluar akun.
5. Perancangan fitur – fitur hak akses penyedia jasa
- a. *Login or Registration*, mendaftarkan akun dan melengkapi data toko penyedia jasa.
  - b. *Profile* penyedia jasa, berisikan tampilan *update* profil penyedia jasa.
  - c. *Chat*, berisikan tampilan chat dengan pelanggan, teknisi dan penyedia jasa dapat melihat *history* chat pelanggan dan teknisi.
  - d. *Order*, berisikan tampilan tab pesanan sedang di proses, pesanan sudah diterima, pesanan sedang berjalan, dan pesanan yang dibatalkan.
  - e. *Track*, penyedia jasa dapat melihat pesanan yang dapat di *track*.
  - f. Kelola layanan, penyedia jasa dapat menambahkan layanan yang tersedia di toko.
  - g. Kelola barang, penyedia jasa dapat menambahkan barang dan harga *sparepart* (berlaku untuk toko yang menjual *sparepart*).
  - h. Kelola peralatan, penyedia jasa dapat menambahkan barang – barang peralatan yang dapat digunakan teknisi untuk memperbaiki barang elektronik.
  - i. Kelola teknisi, penyedia jasa dapat memasukkan daftar para pegawai.
  - j. Kelola *voucher*, penyedia jasa dapat memasukkan data atau informasi *voucher* untuk pelanggan.
  - k. *Feedback rating and review*, penyedia jasa dapat melihat tampilan detail *rating and review* dari pelanggan.
  - l. Notifikasi, berisikan tampilan informasi pesanan baru dan pembayaran.
  - m. Pembayaran pelanggan, tampilan detail dari total pembayaran pelanggan dan struk pembayaran.

- n. Profil, menampilkan profil, aktif/*non* aktif akun, alamat, jam operasional dan keluar akun.
6. Perancangan fitur - fitur hak akses teknisi
- a. *Login or Registration*, mendaftarkan akun dan melengkapi data teknisi.
  - b. *Task*, menampilkan daftar tugas yang akan diterima teknisi dan *history* tugas.
  - c. *History*, tampilan kunjungan teknisi yang sudah selesai.
  - d. *Chat*, membantu teknisi menghubungi pelanggan dan penyedia jasa.
  - e. *Map Location*, membantu teknisi menavigasi lokasi pelanggan dengan mudah.
  - f. Notifikasi, menampilkan notifikasi tugas baru dari penyedia jasa.
  - g. *Pickup*, menampilkan daftar barang pelanggan yang akan diantar dan dijemput oleh teknisi.
  - h. Profil, berisikan tampilan *update* profil teknisi dan keluar akun.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL