BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Barang elektronik telah menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan dalam mempermudah pekerjaan masyarakat. Tingkat penggunaan barang elektronik di Indonesia telah meningkat dengan pesat dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan pertumbuhan ekonomi serta meningkatnya daya beli masyarakat. Dalam penggunaannya, barang elektronik terkadang mengalami kendala atau kerusakan saat dioperasikan namun penanganan terhadap kerusakan yang terjadi masih minim.

Banyak pengguna merasa kesulitan dalam memperbaiki kerusakan barang dikarenakan sulitnya mendapatkan informasi mengenai tempat *service* atau teknisi handal dan terpercaya yang memiliki keahlian dalam memperbaiki kerusakan barang tersebut, selain itu ukuran barang elektronik yang relative besar seperti TV, Kulkas, dan Mesin Cuci, menyulitkan para pengguna jika harus membawa langsung barang yang rusak ke tempat *service* untuk diperbaiki. Hal ini dapat menyebabkan pengguna mengalami kerugian biaya transportasi dan juga menyita waktu pengguna. Untuk mengatasinya maka dibutuhkan sebuah sistem yang bisa menghubungkan pengguna yang membutuhkan perbaikan perangkat elektronik dengan teknisi profesional.

Berdasarkan informasi dan permasalahan diatas, dilakukan penelitian dalam merancang desain *User Interface* dan *User Experience* untuk melakukan pemesanan layanan jasa perbaikan barang dan melakukan panggilan teknisi secara online di mana pengguna dapat dengan mudah meminta perbaikan, menjadwalkan janji temu, melacak kemajuan perbaikan, dan melakukan pembayaran dalam bentuk aplikasi mobile. Aplikasi Panggil Teknisi dirancang berbasis *mobile* dikarenakan tahun 2021 sebanyak 65.87% masyarakat Indonesia telah menggunakan *smartphone* atau *mobile* (Badan Pusat Statistik, 2021).

Perancangan UI/UX aplikasi ini menggunakan metodologi Design Thinking. Penerapan Design Thinking dipilih karena memiliki fokus pada

pemahaman dalam penyelesaian permasalahan yang kompleks dan berpusat pada aspek *desirability, feasibility, dan viability* (Kurniawan & Rani, 2022). Dengan pemahaman yang mendalam mengenai masalah yang dihadapi pengguna, sehingga memungkinkan produk untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Perancangan *user interface* dan *user experience* aplikasi mobile panggil teknisi ini berfokus pada desain layanan yang ramah pengguna (*user friendly*) untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna saat melakukan pemesanan dan pemanggilan teknisi yang handal dan terpercaya secara online.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana merancang antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah digunakan dalam aplikasi mobile panggil teknisi?
2. Bagaimana penerapan metode design thinking dalam perancangan UI/UX Aplikasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah menciptakan sebuah rancangan UI/UX aplikasi mobile yang dirancang khusus bagi pengguna untuk melakukan pemesanan jasa *service* peralatan elektronik dan pemanggilan teknisi handal dan terpercaya secara *online* yang dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Ruang lingkup dalam penelitian perancangan UI/UX aplikasi mobile panggil teknisi mencakup berbagai aspek yang terkait dengan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) dari aplikasi tersebut. Berikut adalah ruang lingkup serta batasan masalah yang dapat dijabarkan:

1. Penelitian ini akan berfokus pada perancangan antarmuka pengguna yang intuitif dan menarik serta pengalaman pengguna yang memuaskan dalam konteks aplikasi mobile panggil teknisi
2. Penelitian ini terbatas pada desain aplikasi yang dirancang khusus untuk perangkat mobile, seperti smartphone atau tablet.
3. Penelitian ini tidak akan membahas implementasi teknis aplikasi, seperti pengembangan perangkat lunak atau pemrograman. Fokus utama adalah pada aspek desain UI/UX.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Hasil rancangan UI/UX ini diharapkan mampu menjadi solusi dalam mempermudah pengembang untuk melanjutkan kedalam tahap pembuatan aplikasi Panggil Teknisi.
- 2) Penelitian ini dapat membantu dalam memahami kebutuhan dan keinginan pengguna yang terkait dengan produk atau layanan yang akan dikembangkan.