

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi pada zaman digital sangatlah berkembang pesat, sehingga menuntut kita semua untuk membuat suatu inovasi yang dapat berguna bagi masyarakat sekitar. Inovasi yang sering dikembangkan saat ini yaitu sistem berbasis *mobile application*. *Mobile application* merupakan suatu aplikasi *mobile* yang dirancang dalam bahasa pemrograman khusus untuk mempresentasikan keseluruhan aplikasi dan juga proses bagaimana perangkat lunak dalam menjalankan tugasnya (Darnita & Muntahanah, 2021). Seiring bermunculannya inovasi dalam bentuk *mobile application* pada versi *smartphone* terdapat banyak aplikasi yang dapat membantu pengguna dalam melakukan kegiatan aktivitas fisik dalam berolahraga, khususnya terdapat pada *playstore* atau *appstore*. Dalam aktivitas fisik pada kegiatan berolahraga dapat dilakukan dari berbagai macam olahraga serta video tutorial cara berolahraga yang baik dan benar sebagai contoh olahraga sepak bola, futsal, bola basket, bola volly, bulutangkis, olahraga senam, renang, serta olahraga bela diri dan masih banyak lagi, sehingga menimbulkan manfaat kesehatan yang didapatkan dari berolahraga (Adhiwidharta, 2017). Namun, masih banyak video tutorial hanya berisi pengetahuan tentang dosis berolahraga yang sesuai dengan prinsip FITT (*frequency, intensity, time, type*) yang dapat dengan mudah diakses oleh seluruh kalangan pengguna masyarakat (Dewi et al., 2018).

Terdapat beberapa video tutorial olahraga pada berbagai platform yang dapat diakses oleh masyarakat luas. Beberapa diantaranya yaitu video tutorial yang memacu adrenalin seperti olahraga sepak bola, futsal, bola basket, bola volly, bulutangkis, olahraga petanque, renang, serta olahraga bela diri dan masih banyak lagi. Namun dalam implementasinya masyarakat tidak bisa belajar hanya dengan video tutorial saja tetapi harus didampingi oleh instruktur yang profesional. (Adhiwidharta, 2017). Berdasarkan informasi yang didapatkan dari wawancara kepada Bapak Dr. Made Agus Dharmadi, S.Pd., M.Pd. selaku Staf dosen di Jurusan Pendidikan Keperawatan Olahraga dan juga beliau merupakan seorang pelatih olahraga, ditemukan permasalahan yaitu

masyarakat masih sulit dalam mencari seorang instruktur yang dapat melatih secara luring. Hal ini disebabkan karena sulitnya mencari profil instruktur yang memiliki sertifikasi, kurangnya referensi, sulit mencari instruktur yang dapat menyesuaikan dengan jadwal pengguna dan kurangnya informasi paket harga Instruktur per-sesi latihan.

Menurut Bapak Dr. Made Agus Dharmadi, S.Pd., M.Pd. terdapat jenis olahraga tertentu yang dapat dilakukan latihan hanya dengan video tutorial saja, namun hal tersebut tidak cukup sehingga masyarakat masih banyak yang membutuhkan jasa seorang instruktur olahraga untuk menunjang kegiatan berolahraga secara luring agar memberikan hasil yang maksimal. Penggunaan jasa instruktur olahraga dapat memberikan dampak yang baik bagi orang yang menggunakannya yaitu dapat membantu dalam melatih, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan olahraga yang sudah dilakukan, sehingga dapat menambah kualitas dalam berolahraga (Diassananda et al., 2019).

Pengumpulan data juga dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada 30 responden. Responden merupakan masyarakat yang berada di kota Singaraja dengan pembagian 15 orang masyarakat umum dan 15 orang atlet olahraga atau pelatih olahraga. Menurut Walter R. Borg, Joyce P. Gall, (2007) diperlukan sampel 15-30 responden setiap kelompok. Hasil kuesioner menunjukkan sebesar 83,3% masyarakat maupun instruktur menyebutkan bahwa masih banyak masyarakat mengalami kesusahan dalam mencari instruktur atau pelatih olahraga khususnya di kota Singaraja untuk melatih dalam bidang olahraga. Selain itu instruktur atau pelatih olahraga merupakan sebuah pekerjaan yang dapat menguntungkan, karena banyaknya ajang perlombaan yang menjadi dasar tawaran yang memang membutuhkan keahlian mereka mulai dari wasit sampai pelatih, bukan hanya itu saja masyarakat umum juga dapat melakukan jasa sewa instruktur olahraga untuk menjaga kebugaran jasmani, berhubungan dengan masa pandemi saat ini banyak masyarakat tidak peduli akan kesehatan dalam berolahraga (Diassananda et al., 2019).

Saat ini sudah ada sistem berbasis *website* yang memfasilitasi masyarakat dalam pencarian instruktur olahraga yaitu *website* BeFind (<https://befind.id/>). Terdapat beberapa fitur di dalamnya antara lain beranda, layanan pemesanan,

layanan transaksi, berita, bantuan dan terakhir hubungi atau sebagai kontak dari customer service yang dapat dihubungi apabila terdapat kesalahan dari *website*. Namun pada *website* BeFind masih terdapat kekurangan yaitu pengguna harus menghubungi instruktur melalui pesan pribadi yang mengakibatkan prosesnya menjadi kurang fleksibel. Selain itu juga instruktur kesulitan mencari lokasi pencari jasa karena pada *website* hanya tercantum alamat yang terkadang kurang detail. Berdasarkan permasalahan tersebut perlu dirancang aplikasi pencari jasa instruktur berbasis *mobile* untuk dapat memfasilitasi pencari jasa dan instruktur olahraga agar interaksi menjadi fleksibel. Perancangan aplikasi *mobile* ini juga perlu dilakukan untuk mendukung beberapa proses interaksi seperti pembayaran, sistem *chatting*, hingga berbagi lokasi yang sebelumnya sulit diaplikasikan pada versi websitenya. Rancangan aplikasi *mobile* yang akan dibuat ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada pengguna dalam berkonsultasi tentang kebugaran, kesehatan tubuh, dan prestasi olahraga. Selain itu diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada pengguna untuk menemukan program latihan kebugaran dan juga program latihan menuju prestasi olahraga serta mampu mempertemukan masyarakat yang membutuhkan jasa Instruktur dengan instruktur olahraga yang sesuai kebutuhan untuk dilatih secara kontinyu dan berkelanjutan melalui privat maupun berkelompok.

Aplikasi *mobile* merupakan sebuah aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk dapat berinteraksi dengan sebuah layanan dengan mobilitas tinggi dengan menggunakan *handphone*. Aplikasi *mobile* sangat populer karena dapat digunakan dengan mudah. Aplikasi *mobile* memiliki keunggulan dari sisi efektifitas dan efisiensi penggunaan, dengan aplikasi *mobile* pengguna tidak perlu mengakses tautan atau *link* untuk dapat membuka sebuah layanan atau aplikasi karena sudah ter-*install* pada perangkatnya serta aplikasi *mobile* dapat terhubung langsung dengan perangkat *handphone* sehingga dapat dengan mudah untuk mengakses kamera, kontak, maupun aplikasi lainnya untuk mendukung layanannya (Surahman & Setiawan, 2017). Pada proses perancangan aplikasi *mobile* diperlukan perancangan *User Experience* (UX) dan *User Interface* (UI).

Perancangan desain antarmuka (*UI Design*) merupakan hal penting yang dapat diteliti dalam proses perancangan aplikasi atau sistem karena dalam proses perancangan yang dilakukan juga memerlukan kualitas yang baik dan benar untuk dapat memberikan kesan bagi penggunaannya. Perancangan *User Experience (UX)* adalah perancangan aplikasi yang dapat memberikan pengalaman yang baik dari sisi pengguna aplikasi serta dapat meningkatkan efisiensi pada penggunaan aplikasi (Isadora et al., 2021). Perancangan *User Interface dan User Experience* dapat dilakukan dengan menerapkan beberapa metode seperti *User Centered Design, Human Centered Design, dan Design Thinking*.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *Design Thinking*. Metode *Design Thinking* merupakan metode yang dapat digunakan sebagai *problem-solving, problem-design, dan problem-forming* yang tidak hanya dapat menyelesaikan masalah saja, namun juga dapat digunakan sebagai proses dalam membentuk dan merancang suatu permasalahan (Syahrul, 2019). Dalam perancangan *User Interface Dan User Experience* pada Aplikasi *Mobile Pencarian Jasa Instruktur Olahraga "BeFind"*, metode *Design Thinking* dapat menghasilkan rencana tindakan untuk memperbaiki situasi, memiliki keterampilan yang dapat menggabungkan kesadaran akan situasi dan empati ke dalam suatu ide, memiliki suatu pemikiran analitis dan kreatif untuk memecahkan masalah yang mempertimbangkan konteks, persyaratan dan preferensi akan *stakeholder*, masalah logistik, dan biaya (Pressman, 2019). Metode *Design Thinking* lebih dari sekedar metodologi atau kerangka kerja pemikiran desain yang menggabungkan akar dari pemecahan masalah design dengan empati yang mendalam bagi pengguna (Eli, 2011). Hal yang mendasari pemilihan metode *Design Thinking* adalah sebuah proses perancangan produk yang timbul dari berbagai upaya permasalahan sehingga dapat digunakan untuk proses pemecahan suatu permasalahan yang muncul dari masyarakat yang ditargetkan sebagai calon pengguna produk (Baskoro & Haq, 2020). Metode *Design Thinking* terdiri dari 5 tahap yang dapat digunakan yaitu *Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test*. Pada tahap test akan dilakukan pengujian sebagai alat ukur dalam tingkat efisiensi aplikasi yang akan digunakan oleh

pengguna aplikasi. Adapun pengujian yang dilakukan yaitu pengujian *usability* yang mengukur lima aspek diantaranya *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors*, *Satisfaction* sebagai nilai hasil perhitungan evaluasi perancangan aplikasi (Nielsen, 2012a). Dalam penelitian yang pernah dilakukan oleh Krisna et al., (2019) tentang pengujian *usability* pada *Prototype* aplikasi Wadaya dengan metode *usability* testing mengadopsi standar ISO 9241:11 menghasilkan pembahasan bahwasannya SUS dapat digunakan dalam pengujian *Prototype* serta *Prototype* dapat digambarkan berupa *wireframe high fidelity* dan dilakukan uji *usability*.

Berdasarkan penjelasan permasalahan diatas, maka topik yang diangkat pada penelitian ini berjudul “Penerapan Metode *Design Thinking* Pada Model Perancangan *User Interface* dan *User Experience* Aplikasi Pencarian Jasa Instruktur Olahraga “*BeFind*””. Adapun tahapan dalam perancangan penelitian ini yakni dimulai dari studi literatur, teknik pengumpulan data, lalu metode *Design Thinking* yang digunakan terdiri dari *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, and *Test*. Pada tahapan test pengujian *usability* yang terdiri dari aspek *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors*, *Satisfaction*. Apabila terdapat perbaikan setelah tahap pengujian maka proses akan dilakukan kembali ke tahap sebelumnya yang perlu dilakukan perbaikan. Akan tetapi apabila tidak terdapat perbaikan maka proses akan dilanjutkan pada kesimpulan dan saran dalam perancangan *BeFind*. Pada penelitian kali ini berfokus sampai pada rancangan *Prototype* sebagai bahan uji kelayakan perancangan desain antarmuka dengan melibatkan masyarakat umum dan instruktur olahraga dalam berpartisipasi secara aktif dan memberikan *feedback* terkait desain antarmuka aplikasi pencarian jasa instruktur olahraga dapat digunakan sesuai manfaat dan kebutuhan pengguna.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, Adapun rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil penerapan metode *Design Thinking* pada model perancangan *User Interface* dan *User Experience* dari aplikasi pencarian jasa instruktur olahraga “*BeFind*”?

2. Bagaimana hasil pengujian *usability* berupa *high fidelity prototype* dengan menerapkan *metode Design Thinking* pada model perancangan *User Interface* dan *User Experience* aplikasi pencarian jasa instruktur olahraga “*BeFind*” menggunakan 5 aspek (*Learnability, Efficiency, Memorability, Error, Satisfaction*) ?.

### 1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah dalam penelitian penerapan *metode Design Thinking* pada model perancangan *User Interface* dan *User Experience* aplikasi pencarian jasa instruktur olahraga “*BeFind*” yaitu sebagai berikut:

1. Responden penelitian yang digunakan adalah 2 kelompok responden yang terdiri dari masyarakat umum dan atlet/pelatih olahraga pada area kota Singaraja.
2. Pada jenis batasan olahraga ditentukan yang memang membutuhkan instruktur karena dalam melakukan olahraga tidak bisa dilakukan secara sendiri saja.
3. Pada proses perancangan desain antarmuka aplikasi pencarian jasa Instruktur olahraga “*BeFind*” dari *Prototype wireframe high fidelity* menggunakan *tools figma* yang berpedoman dengan 8 *golden rules* aplikasi *mobile* berbasis *android*.
4. Dalam tahapan uji *usability* yang dilakukan dengan 2 tahapan pengujian yang diantaranya pengujian tahap awal dan akhir menggunakan 5 aspek pengujian diantaranya adalah *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, Satisfaction*.
5. Pada proses penyewaan jasa instruktur hanya digunakan perhari, dikarenakan durasi penggunaan jasa instruktur hanya diakomodasi perhari.
6. Desain antar muka yang dirancang mencakup 2 kelompok user yaitu pencari jasa instruktur dan penyedia jasa instruktur, admin aplikasi tidak termasuk didalamnya

#### 1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari rumusan masalah diatas yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menghasilkan model rancangan *User Interface* dan *User Experience* dari aplikasi pencarian jasa instruktur olahraga “*BeFind*” yang menerapkan metode *Design Thinking*.
2. Untuk mengetahui hasil pengujian *usability* berupa *high fidelity prototype* dengan menerapkan metode *Design Thinking* pada model perancangan *User Interface* dan *User Experience* aplikasi pencarian jasa instruktur olahraga “*BeFind*” menggunakan 5 aspek (*Learnability, Efficiency, Memorability, Error, Satisfaction*).

#### 1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Pada penelitian yang telah dilaksanakan selama proses mengenai perancangan *User Interface* dan *User Experience* dengan metode *Design Thinking* mendapatkan atau memberikan pengalaman baru, pengetahuan dan wawasan baru mengenai pengujian *usability testing* yang digunakan mengenai berbagai teori dan metode dalam melakukan pengujian suatu sistem.

b. Bagi Pengguna

Hasil dari perancangan penelitian ini berupa hasil desain antar muka *Prototype* yang telah diuji sebagai gambaran dalam perancangan aplikasi selanjutnya untuk dapat memenuhi kebutuhan akan permasalahan pengguna.

c. Bagi Pengembang aplikasi *BeFind*

Hasil dari perancangan aplikasi berupa hasil yang dapat diperoleh yaitu suatu hasil penggunaan yang telah dilakukan sebelumnya dan gambaran perancangan *UI/UX* yang didapat lalu diberikan kepada tim pengembang aplikasi *BeFind* selanjutnya.