

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tempat indekos merupakan sebuah layanan jasa yang menawarkan tempat tinggal atau kamar yang dihuni dalam periode waktu tertentu oleh satu sampai dua orang yang memiliki kesepakatan ataupun perjanjian tertentu [1]. Keberadaan adanya indekos memberikan manfaat yang cukup signifikan kepada masyarakat terutama bagi pekerja maupun pelajar yang merantau atau memiliki tempat tinggal yang jauh dari pusat perkotaan, tempat kerja, maupun universitas. Umumnya, sebagian besar kamar indekos yang disewakan memiliki berbagai fasilitas yang diberikan oleh pemilik indekos. Fasilitas indekos yang biasanya diberikan cukup beragam, antara lain lokasi yang strategis misalnya dekat dengan fasilitas umum dan universitas, furnitur, biaya listrik, biaya air bersih, pemanas air, akses internet, kamar mandi yang ada di dalam kamar tidur, *laundry*. Umumnya, calon penyewa memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, sehingga ketersediaan fasilitas yang tidak merata sering kali menjadi kendala untuk menemukan indekos yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan penyewa [2].

Seiring berjalannya waktu, proses mencari tempat tinggal menggunakan layanan jasa pencarian indekos mulai digantikan dengan *platform* pencari indekos berbasis *online* seperti Mamikos atau Infokost.id. *Platform* pencarian indekos biasanya menggunakan *Website* maupun aplikasi *mobile* berbasis android maupun iOS. Kemudahan akses dan fleksibilitas yang diberikan membuat *platform* pencarian indekos menjadi tren di kalangan calon penyewa. Informasi mengenai tempat indekos seperti foto, fasilitas, harga sewa, dan lokasi yang tersedia di Google Maps memberikan kemudahan kepada calon penyewa [3]. Berdasarkan wawancara dengan pemilik dan penyewa indekos, ditemukan bahwa banyak calon penyewa yang mengeluhkan

ketidaksesuaian antara foto yang ditampilkan di platform dengan kondisi nyata indekos.

Kesulitan yang biasanya dialami calon penyewa indekos adalah harga sewa yang tidak sesuai *budget*, jarak yang jauh dari fasilitas umum, fasilitas yang diberikan tidak sesuai kebutuhan, kondisi indekos tidak sesuai dengan yang ditawarkan [4]. Hal tersebut terjadi karena kurangnya fitur yang membantu untuk memberi rekomendasi indekos sesuai kebutuhan dan membantu calon penyewa melihat kondisi ruangan secara menyeluruh. Hasil wawancara juga menunjukkan adanya keinginan dari penyewa untuk mendapatkan fitur yang bisa memberikan informasi yang lebih rinci, seperti foto 360 derajat. Salah satu kekhawatiran setelah menemukan tempat indekos yang sesuai dengan kebutuhan calon penyewa adalah penyalahgunaan *platform* pencarian indekos oleh oknum tidak bertanggungjawab [5]. Tidak adanya fitur pembayaran dalam aplikasi menjadi salah satu celah untuk melakukan penipuan secara *online*.

Sesuai dengan permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya, perancangan antarmuka platform pencarian indekos dilakukan dengan fitur yang belum ada pada aplikasi terdahulu guna mengatasi permasalahan yang ada. Berdasarkan wawancara, beberapa penyewa mengusulkan adanya berbagai fitur tambahan untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan dalam mencari indekos, seperti fitur verifikasi identitas pemilik/penyewa indekos, ulasan penyewa sebelumnya, dan sistem pembayaran *online* yang terintegrasi. Beberapa penyewa juga menilai pentingnya ada fitur komunikasi langsung dengan pemilik kos melalui *chat* dan tampilan virtual 360 derajat untuk melihat kondisi kamar secara lebih jelas. Pertimbangan agar perancangan antarmuka pengguna menghasilkan konsep dan ide yang kreatif, tetapi tetap mengutamakan kebutuhan pengguna sehingga metode *design thinking* yang akan digunakan untuk perancangan antarmuka. Metode *design thinking* secara umum didefinisikan sebagai proses eksperimen, mendesain ulang, membuat model prototipe dan mengumpulkan umpan balik yang dilakukan dengan proses analitik yang kreatif [6].

Proses perancangan antarmuka pengguna dilakukan menggunakan *design thinking* tidak hanya bertujuan untuk menghasilkan tampilan yang menarik, tetapi untuk menghasilkan antarmuka pengguna yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penggunaan metode *design thinking* bertujuan agar antarmuka pengguna memiliki daya tarik visual yang kuat dan dapat berfungsi dengan efektif. Dalam proses perancangan antarmuka pengguna *platform* pencarian indeks, penerapan metode *design thinking* memberikan ruang untuk melakukan penyesuaian, membuat prototipe, dan mengumpulkan *feedback* dari pengguna. Penambahan fitur juga akan dilakukan saat pembuatan antarmuka pengguna *platform* pencarian indeks. Dengan pembaharuan, penyesuaian, dan penambahan fitur pada antarmuka pengguna, *output* yang diharapkan adalah agar calon penyewa dapat lebih mudah dan efisien saat proses mencari indeks.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dijabarkan pada latar belakang, maka rumusan permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang antarmuka pengguna *platform* pencarian indeks yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam pencarian indeks?
2. Bagaimana *platform* pencarian indeks dapat membantu pengguna untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai indeks?
3. Bagaimana agar *platform* pencarian indeks dapat terhindar oleh penyalahgunaan dari oknum tidak bertanggungjawab?

#### **C. Batasan Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan batasan masalah agar penelitian dapat tetap fokus pada tujuan dan tidak menyebar ke penelitian lainnya. Batasan-batasan penelitian antara lain:

1. Penelitian hanya mencakup mengenai perancangan antarmuka pengguna *platform* pencarian indeks pada *website* dan *mobile*.

2. Penelitian hanya mencakup pembuatan prototipe *platform* pencarian indeks dengan *software* Figma dan tidak akan melakukan pembangunan sistem sehingga tidak membahas fungsi aplikasi.
3. Penelitian mencakup pembuatan prototipe *platform* pencarian indeks berbasis *website* dan *mobile* menggunakan metode *design thinking*.

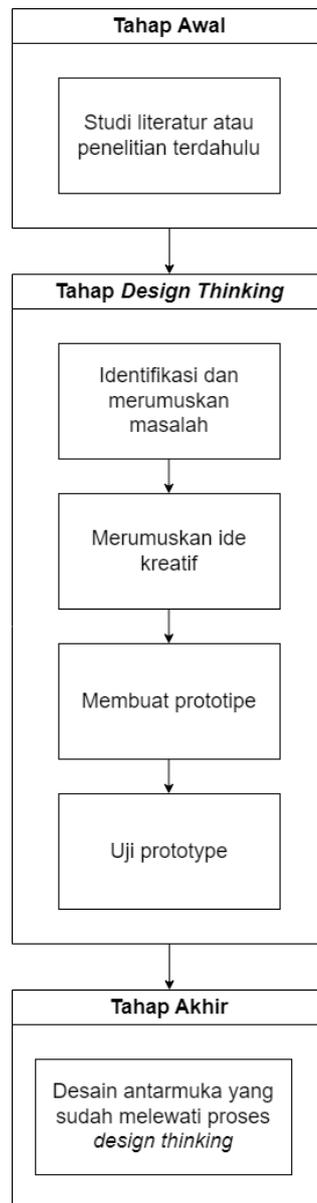
#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam perancangan antarmuka pengguna *platform* pencarian indeks adalah:

1. Menghasilkan rancangan antarmuka pengguna *platform* pencarian indeks untuk *user* menggunakan metode *design thinking*.
2. Menambahkan fitur agar pengguna dapat melihat secara virtual keseluruhan situasi dan kondisi kamar indeks.
3. Menambahkan fitur untuk meningkatkan keamanan *platform* pencari indeks.

#### **E. Metode Penelitian**

Penggunaan metode *design thinking* merupakan proses pemahaman mengenai kebutuhan manusia yang terkait dengan suatu masalah, membingkai ulang masalah dengan cara yang berpusat pada manusia, menciptakan banyak ide dalam sesi *brainstorming*, dan mengadopsi pendekatan langsung untuk membuat prototipe dan pengujian. Metode *design thinking* ini juga menawarkan pendekatan yang saling melengkapi metode pemecahan masalah rasional yang biasanya ditekankan atau digunakan oleh sekolah bisnis [7]. Tahapan yang akan dilakukan saat pelaksanaan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1.1 Alur Penelitian**

Tahapan *design thinking* sendiri memiliki lima tahap yang terdiri dari:

1. *Empathize*

Pada tahap ini, dilakukan observasi dan kuesioner untuk menggali informasi lebih dalam. Pelaksanaan observasi dilakukan dengan cara membandingkan beberapa *platform* pencari indeks lalu membandingkan dan mencari kekurangan pada masing-masing *platform*. Penyebaran kuesioner dilakukan guna memahami masalah

yang dialami, kebutuhan, dan ekspektasi pengguna terhadap platform pencarian indekos. Hasil akhir dari tahap ini adalah *empathy map*.

2. *Define*

Perumusan masalah yang dilakukan berdasarkan keluhan dan kebutuhan pengguna agar dapat lebih memahami kebutuhan pengguna. Hasil akhir dari tahap ini adalah tabel *How Might We*.

3. *Ideate*

Perumusan ide dan pemilihan ide terbaik berdasarkan solusi-solusi yang sudah dilakukan pada tahap sebelumnya. Hasil akhir dari tahap ini adalah *mind map* hasil *brainstorming* ide-ide kreatif.

4. *Prototype*

Merancang desain antarmuka pengguna sesuai dengan ide solusi untuk dilakukan tes uji coba pada pengguna. Perancangan desain antarmuka memiliki beberapa tahapan sebagai berikut:

a. Perancangan *wireframe (low fidelity)*

Pembuatan *layout* sederhana dari desain, penempatan tombol, teks, dan gambar.

b. Perancangan antarmuka (*high fidelity*)

Pembuatan desain yang lebih halus dan terperinci, meliputi penambahan elemen-elemen pada desain seperti warna, tipografi, dan gambar menggunakan *software* Figma.

pengguna.

5. *Testing*

Pelaksanaan uji coba terhadap *prototype* yang telah dirancang. Uji coba dilakukan untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna. Tahap pengujian ini menggunakan *usability testing* untuk mengidentifikasi kekurangan dari *prototype* dan menentukan kepuasan pengguna. Pengguna diminta untuk melakukan beberapa tugas pada *prototype* yang telah dibuat. Setelah melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, setiap pengguna diminta untuk menjawab beberapa

pertanyaan sesuai dengan pedoman *System Usability Scale (SUS)*, antara lain: *learnability*, *efficiency*, dan *satisfaction*.

Peserta pengujian diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan, runtutan pertanyaan berisikan pertanyaan negatif dan positif. Metode yang digunakan adalah skala *likert* di mana penilaian menggunakan skala 1 sampai 5 yang melambangkan jawaban “Sangat Tidak Setuju” sampai jawaban “Sangat Setuju”. Metode penilaian ini diimplementasikan pada setiap responden agar dapat menghitung skor SUS secara menyeluruh dengan menjumlahkan skor SUS yang diperoleh dari setiap responden dan kemudian hasilnya dibagi dengan jumlah responden yang berpartisipasi.