

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kebersihan lingkungan tempat tinggal, terutama bagi mahasiswa yang tinggal di indekos, merupakan aspek yang sangat penting (Pratiwi, dkk., 2023). Sesuai dengan sebuah studi yang dilakukan oleh Brigham Young University (2008), kurangnya kebersihan dapat mengganggu proses belajar, meningkatkan stres, dan mempengaruhi kesehatan secara negatif. Sebaliknya, lingkungan yang bersih berdampak pada kondisi belajar yang lebih baik dan minim gangguan bagi mahasiswa. Untuk itu, mahasiswa perlu membersihkan kamar mereka secara rutin untuk menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan produktif.

Namun, mahasiswa sering menghadapi kendala dalam menjaga kebersihan lingkungan tempat tinggal mereka untuk menciptakan lingkungan yang mendukung. Hasil survei pendahuluan terhadap mahasiswa S1 Sistem Informasi angkatan 2020 di Telkom University menunjukkan bahwa 90% responden menganggap kesibukan sebagai salah satu penyebab utama mereka kesulitan meluangkan waktu untuk membersihkan kamar. Jadwal kuliah yang padat serta berbagai kegiatan tambahan lainnya membuat mereka sulit menemukan waktu untuk melakukan kegiatan bersih-bersih secara menyeluruh. Oleh karena itu, jasa kebersihan muncul sebagai solusi praktis yang dapat membantu mahasiswa menjaga kebersihan kamar tanpa mengganggu aktivitas mereka (Limantoro, 2018). Selain itu, menurut situs mamikos.com, terdapat lebih dari 400 indekos di sekitar area kampus Telkom University. Dengan jumlah mahasiswa dan indekos yang signifikan, kebutuhan akan layanan kebersihan di kalangan mahasiswa penghuni indekos menjadi potensi yang besar.

Survei pendahuluan di atas juga menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara layanan jasa kebersihan *online* yang tersedia dengan kebutuhan spesifik penghuni indekos. Sebagian besar responden (88%) tidak menggunakan jasa kebersihan *online* karena merasa harga layanan yang ditawarkan terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan ukuran kamar indekos mereka yang relatif kecil. Selain itu, responden juga mengeluhkan kerumitan antarmuka dan alur pemesanan yang

kurang *user-friendly*, seperti kesulitan dalam memilih paket layanan yang sesuai atau proses pembayaran dan komunikasi yang rumit. Mahasiswa indekos cenderung lebih menyukai layanan yang fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa pasar jasa kebersihan *online* perlu menawarkan paket layanan yang lebih *customizable*, dengan opsi harga yang beragam berdasarkan ukuran ruangan dan jenis layanan, serta antarmuka yang lebih sederhana dan intuitif. Dengan demikian, layanan jasa kebersihan *online* dapat memenuhi kebutuhan spesifik mahasiswa indekos dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan semakin meluasnya penggunaan *website* sebagai media informasi, penting bagi media *online* layanan jasa kebersihan untuk memprioritaskan perancangan antarmuka (UI/UX) yang optimal. Perancangan UI/UX yang baik menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan, memastikan pengalaman pengguna yang tidak hanya memuaskan, tetapi juga efisien (Norman, 2013). Namun, sebagian besar media *online* layanan jasa kebersihan yang tersedia saat ini belum menerapkan prinsip-prinsip UI/UX yang memudahkan. Antarmuka yang kompleks dapat menghambat pengguna dalam mengakses informasi, melakukan pemesanan layanan, dan memberikan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Nielsen, 2014). Sesuai dengan permasalahan tersebut, antarmuka aplikasi atau *website* layanan jasa kebersihan indekos yang ada tidak menyediakan fitur kustomisasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini menghambat pengguna untuk memperoleh layanan kebersihan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Oleh karena itu, tugas akhir ini bertujuan untuk melakukan perancangan dan implementasi antarmuka pelanggan pada aplikasi jasa kebersihan indekos berbasis *website* dengan fokus pada penerapan prinsip UI/UX. Pendekatan yang akan diterapkan pada tugas akhir ini adalah *Design Thinking*, suatu metode yang dikenal menekankan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan pengalaman pengguna secara menyeluruh. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan jasa kebersihan indekos melalui perancangan antarmuka yang komprehensif.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut, maka perumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang ingin dijawab melalui tugas akhir ini adalah:

- a. Bagaimana aplikasi layanan jasa kebersihan yang memenuhi kebutuhan mahasiswa dari sisi antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX)?

I.3 Tujuan Penelitian

Tugas akhir ini bertujuan untuk:

- a. Merancang antarmuka (UI/UX) pada aplikasi jasa kebersihan indekos berbasis *website* yang memenuhi kebutuhan mahasiswa selaku pengguna.
- b. Mengimplementasikan rancangan antarmuka (UI/UX) pada modul *Customer* menggunakan kerangka kerja CSS yang relevan.
- c. Melakukan pengujian terhadap rancangan antarmuka (UI/UX) untuk memastikan kegunaan dan kesesuaian terhadap kebutuhan pengguna.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan dari tugas akhir ini terangkum dalam poin-poin berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada perancangan desain antarmuka dan pengalaman pengguna *website* layanan jasa kebersihan modul *Customer*.
2. Penelitian ini berfokus hingga aspek *front-end*, tanpa melibatkan pengembangan *back-end* atau integrasi sistem *database*, dengan perhatian utama pada tata letak visual dan interaksi pengguna

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat tugas akhir ini adalah:

1. Bagi peneliti, penelitian ini berguna sebagai sarana implementasi ilmu yang didapat selama berkuliah dalam upaya merancang antarmuka aplikasi jasa kebersihan indekos berbasis website yang memudahkan pengguna.
2. Bagi mahasiswa Telkom University selaku pengguna, hasil penelitian ini akan memudahkan dalam pengadaan layanan jasa kebersihan indekos yang memudahkan pengguna.

3. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat menjadi referensi kajian ilmiah mengenai perancangan UI/UX aplikasi berbasis *website*, terutama dalam konteks industri layanan jasa kebersihan.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi lima bab dengan uraian singkat sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup penjelasan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori dari berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian, mengulas penelitian terdahulu sebagai acuan posisi penelitian, serta membahas perbandingan metode yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat metodologi dan langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian. Bab ini menjelaskan model konseptual, struktur metodologi penelitian, sistematika penyelesaian masalah, pengumpulan data, pengolahan data atau pengembangan produk/artefak, metode evaluasi, dan alasan pemilihan metode.

BAB IV HASIL DAN EVALUASI

Bab ini membahas hasil analisis kuesioner, pengolahan data, artefak perancangan, dan validasi solusi sesuai urutan sistematika penyelesaian masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan temuan penelitian yang menjawab perumusan masalah yang disajikan di Bab Pendahuluan dan saran untuk penelitian di masa mendatang.