

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi berkembang dengan pesat dalam satu dekade terakhir. Perkembangan teknologi yang pesat ini menyebabkan banyak sekali dampak positif maupun negatif kepada kehidupan sehari-hari. Dengan dampak positif yang paling terlihat saat ini adalah membantu beberapa kegiatan manusia. Beberapa hal yang dulu dilakukan dengan rumit dan relatif sulit serta terbatas, kini bisa dengan mudah dilakukan. Salah satu contohnya adalah digitalisasi layanan melalui mobile yang membantu meningkatkan efisiensi, keterjangkauan, dan kepuasan pelanggan.

Hampir seluruh lapisan masyarakat menggunakan *smartphone* dalam aktivitas sehari-hari, mulai dari komunikasi, hiburan, hingga transaksi bisnis. Kondisi tersebut menuntut pelaku usaha untuk beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi digital. Salah satu pelaku usahanya adalah bengkel bubut yang bergerak di bidang jasa permesinan. Bengkel bubut melayani pembuatan, perbaikan, maupun modifikasi komponen mesin untuk kebutuhan industri maupun individu.

Namun, pada kenyataannya masih banyak bengkel bubut yang belum memanfaatkan teknologi ini secara maksimal. Layanan yang tersedia biasanya masih dikelola secara konvensional, misalnya hanya mengandalkan komunikasi langsung atau aplikasi komunikasi seperti WhatsApp. Hal ini mengakibatkan beberapa masalah seperti keterlambatan respon, informasi yang tidak terstruktur, kurang transparan tentang status pengerjaan.

Bengkel Galih Bubut, sebagai salah satu penyedia jasa bubut motor di wilayah Lubang Buaya yang menghadapi permasalahan serupa. Berdasarkan observasi awal, komunikasi pelanggan dengan pemilik bengkel sering terkendala, dan pelanggan juga kesulitan mengetahui jenis layanan, estimasi biaya, serta status pengerjaan dikarenakan semua proses dilakukan secara langsung atau masih melalui WhatsApp. Proses pelayanan yang dilakukan secara manual tersebut menunjukkan belum adanya sistem digital yang terintegrasi khusus untuk Bengkel

Galih Bubut. Hal tersebut berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan dan menghambat perkembangan usaha.

Berdasarkan hal tersebut, perancangan aplikasi mobile khusus untuk Bengkel Galih Bubut menjadi solusi yang potensial. Dalam hal ini, desain antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX) menjadi awal untuk mengembangkan solusi digital yang sesuai dengan kebutuhan bengkel. Perancangan antarmuka UI/UX ini ditujukan untuk menghasilkan antarmuka aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat meningkatkan kemudahan akses informasi serta komunikasi yang efektif dan efisien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengalaman pengguna berdampak terhadap kepuasan layanan (Siregar et al., 2025).

UI/UX memiliki peran penting dalam keberhasilan sebuah aplikasi. UI (*User Interface*) berkaitan dengan tampilan visual dan elemen interaktif seperti tombol, ikon, warna, yang membuat aplikasi dapat terlihat menarik sekaligus mudah digunakan. UX (*User Experience*) menekankan pada pengalaman menyeluruh pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi, seperti kemudahan navigasi, kenyamanan, serta kepuasan dalam mencapai tujuan tertentu.

Untuk menghasilkan desain aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, diperlukan metode yang berpusat pada pengguna. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk perancangan aplikasi adalah metode Design Thinking. Menurut Hanafi et al (2025) Design Thinking banyak digunakan karena dapat merancang pemecahan masalah yang optimal dan fleksibel dalam mengadaptasi perubahan umpan balik pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode Design Thinking dengan harapan rancangan UI/UX bengkel aplikasi Galih Bubut dapat menghasilkan solusi berdasarkan dengan kebutuhan nyata dari pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang antarmuka aplikasi bengkel bubut berbasis mobile dengan menggunakan pendekatan Design Thinking. Desain yang baik diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses pemesanan jasa, mempercepat respon layanan, serta menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dalam jasa pemesanan. Penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi bengkel terkait, tetapi juga dapat menjadi model penerapan digitalisasi untuk pelaku usaha lainnya yang menghadapi permasalahan serupa.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi :

1. Proses komunikasi antara pelanggan dan pihak bengkel masih dilakukan secara WhatsApp dan tatap muka langsung.
2. Pelanggan bengkel kesulitan dalam mencari informasi tentang layanan.
3. Belum ada aplikasi layanan bengkel Galih Bubut yang digunakan untuk membantu komunikasi dan transparansi layanan.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Supaya penelitian sesuai pada topik pembahasan maka peneliti memberikan batasan masalah pada :

1. Penelitian difokuskan pada perancangan UI/UX aplikasi berbasis *mobile* untuk Bengkel Galih Bubut.
2. Peneliti menggunakan pendekatan Design Thinking sebagai metode perancangan.
3. Aplikasi berfokus pada kebutuhan dasar bengkel Galih Bubut seperti komunikasi, informasi terkait dengan layanan yang ada.

## 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan diatas, bisa dirumuskan masalah yang akan dibahas, yaitu “Bagaimana hasil dari rancangan UI / UX untuk aplikasi Bengkel Galih Bubut berbasis mobile dengan metode design thinking?.”

## 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menghasilkan UI/UX aplikasi Bengkel Galih Bubut berbasis mobile yang dapat menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dalam menyediakan informasi terkait bengkel dan pesanan yang ada.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan :

1. Menghasilkan *prototype aplikasi* untuk membantu pengelolaan bengkel.
2. Membantu pihak bengkel Galih Bubut dalam menyampaikan informasi
3. Mempermudah pelanggan bengkel untuk memperoleh informasi terkait layanan bengkel.