

BAB I

PENDAHULUAN

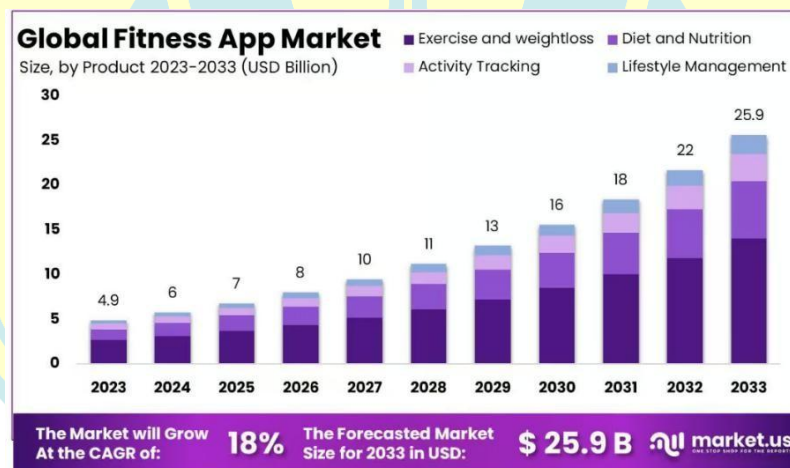
1.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi yang tengah berkembang pesat saat ini, sistem informasi menjadi hal yang menjadi pendukung utama atas keberlangsungan daya saing sebuah bisnis di berbagai sektor industri. Perkembangan teknologi yang semakin masif mendorong terjadinya transformasi digital secara menyeluruh, organisasi juga mengintegrasikan teknologi berbasis sistem informasi sebagai upaya meningkatkan efisiensi operasional sekaligus efektivitas layanan yang diberikan kepada pengguna. (Majumder, 2025). Transformasi digital bukan hanya sekadar adopsi teknologi, melainkan adanya perubahan dalam menciptakan nilai bagi pelanggan melalui pemanfaatan sistem digital yang terintegrasi. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi yang selaras dengan kebutuhan pengguna dan proses bisnis akan meningkatkan produktivitas serta kepuasan pengguna secara signifikan (Rahma et al, 2024).

Dalam konteks tersebut, kualitas sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur dan proses bisnis yang didukungnya, melainkan oleh kualitas *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang ditawarkan kepada pengguna. Keduanya memegang peranan penting dalam menentukan kualitas interaksi antara pengguna dan sistem yang dikembangkan (Jamal & Hashmat, 2025). Desain UI/UX yang baik terbukti dapat meningkatkan kemudahan, efisiensi interaksi, hingga kepuasan pengguna secara keseluruhan. (Valluri, 2025).

Salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan paling signifikan dalam

ekosistem digital adalah industri aplikasi kebugaran. Meningkatnya kesadaran masyarakat global terhadap pentingnya gaya hidup sehat, yang dipercepat oleh berbagai perubahan perilaku pasca-pandemi, turut mendorong lonjakan permintaan terhadap layanan kebugaran berbasis digital. Berdasarkan laporan *Market Data Forecast*, pasar global aplikasi kebugaran diproyeksikan tumbuh dengan *Compound Annual Growth Rate* (CAGR) sebesar 18% pada periode 2025–2033, dengan nilai pasar yang diperkirakan mencapai USD 25,9 Miliar. Angka pertumbuhan tersebut menempatkan industri aplikasi kebugaran sebagai salah satu segmen dengan laju ekspansi tertinggi dalam ekosistem teknologi digital global.



Gambar 1. 1 Global Fitness App Market

Sumber: Market.us

Pertumbuhan tersebut turut tercermin secara nyata di Indonesia. Sebagai salah satu negara dengan penetrasi pengguna internet tertinggi di Asia Tenggara, Indonesia menunjukkan adopsi yang kuat terhadap aplikasi *fitness* digital. Pasar *SportsTech* dan kebugaran digital di Indonesia diperkirakan bernilai USD 1,2 miliar, yang didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan,

perkembangan platform digital, serta dukungan pemerintah dalam pengembangan sektor olahraga. Angka tersebut mengindikasikan bahwa aplikasi kebugaran telah bertransformasi dari sekadar alat penunjang aktivitas fisik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari gaya hidup masyarakat modern. Kondisi ini membuka peluang yang sangat besar bagi para pelaku industri *sportstech* untuk terus berinovasi dalam menghadirkan layanan yang relevan, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.



Gambar 1. 2 Data Research and Markets

Sumber : *Research and Markets*

Fenomena pertumbuhan industri aplikasi kebugaran ini bukan hanya sekadar persoalan lokal, melainkan merupakan dinamika yang terjadi secara global. Seriring dengan meningkatkan permintaan terhadap layanan olahraga berbasis digital, berbagai platform *sports tech* bermunculan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses layanan yang fleksibel dan praktis. Salah satu platform yang banyak digunakan secara global adalah ClassPass, sebuah aplikasi dengan sistem *credit base subscription*, yakni sistem berlangganan yaitu user membeli sejumlah kredit dalam periode tertentu untuk mengakses berbagai layanan olahraga maupun aktivitas *wellness* lainnya dalam satu platform terintegrasi. Model bisnis ini menawarkan fleksibilitas akses ke berbagai studio dan jenis kelas olahraga tanpa

terikat pada satu penyedia layanan tertentu, sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi pengguna yang menginginkan variasi dalam rutinitas kebugaran mereka.

Meskipun ClassPass menawarkan kemudahan akses melalui proses pencarian kelas, pemesanan (*booking*), dan pembayaran berbasis kredit, efektivitas sistem tidak semata-mata ditentukan oleh kelengkapan fitur yang tersedia. Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti mengidentifikasi sejumlah permasalahan mendasar yang dialami pengguna dalam penggunaan sehari-hari. Permasalahan pertama berkaitan dengan praktik pembatalan kelas oleh pihak penyedia layanan yang dilakukan tanpa pemberitahuan yang memadai atau dalam rentang waktu yang terlalu dekat dengan jadwal pelaksanaan. Dalam kondisi tersebut, pengguna umumnya hanya menerima pengembalian kredit tanpa kompensasi tambahan atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebaliknya, apabila pengguna melakukan pembatalan dalam batas waktu tertentu, misalnya kurang dari 12 jam sebelum jadwal kelas, pengguna akan dikenakan penalti berupa pemotongan kredit yang cukup signifikan. Ketidakseimbangan perlakuan ini menciptakan kondisi yang merugikan pengguna dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan terhadap platform secara keseluruhan.

Intelligentia - Dignitas

Sumber: Appstore

Kondisi ini sangat relevan dengan konteks Indonesia, di mana pasar layanan kebugaran digital berkembang pesat seiring meningkatnya penetrasi smartphone dan kesadaran gaya hidup sehat, namun belum tersedia platform reservasi kelas olahraga yang mampu menjembatani kebutuhan transparansi, fleksibilitas, dan keadilan sistem secara terintegrasi. Beberapa aplikasi yang ada saat ini masih memiliki kesenjangan dalam memfasilitasi kebutuhan pengguna yang sesungguhnya. Ketiadaan standar informasi kondisi kelas yang akuntabel secara digital, minimnya integrasi kebijakan pembatalan dan penjadwalan ulang (reschedule) yang adil, serta absennya fitur panduan level kelas bagi pemula memperlebar jarak antara kebutuhan pengguna dengan ketersediaan solusi digital yang ada. Urgensi tersebut memperkuat landasan pengembangan Go-FIT sebagai

platform reservasi kelas olahraga yang tidak hanya memfasilitasi pemesanan, tetapi juga menghadirkan transparansi menyeluruh atas informasi kelas, keadilan dalam kebijakan pembatalan, serta kemudahan navigasi yang berorientasi pada pengguna dari berbagai tingkat pengalaman. Guna memperkuat urgensi penulisan dan memvalidasi fenomena yang telah dipaparkan secara empiris, penulis telah melaksanakan studi pra-riset kualitatif kepada para pemangku kepentingan utama. Responden merupakan pengguna aktif aplikasi reservasi kelas olahraga.

Hasil pra-riset terhadap responden pengguna aktif menunjukkan bahwa kesulitan dalam melakukan reschedule secara mandiri dipandang sebagai hambatan operasional terbesar dalam penggunaan platform reservasi kelas olahraga saat ini. Proses perubahan jadwal yang mengharuskan pengguna menghubungi administrator atau *host* secara manual dikaitkan secara langsung dengan inefisiensi pengalaman yang tidak sejalan dengan ekspektasi pengguna terhadap platform digital modern. Pengelolaan jadwal reservasi tidak dipahami sekadar sebagai aktivitas administratif biasa, melainkan sebagai penentu konsistensi dan keberlanjutan gaya hidup sehat pengguna dalam jangka panjang. Keberadaan risiko kerugian kredit akibat kebijakan pembatalan yang tidak proporsional juga menjadi perhatian yang sangat krusial. Kepastian bahwa pengguna mendapatkan perlakuan yang setara dengan penyedia layanan dalam kondisi pembatalan kelas dipandang penting guna menghindari rasa ketidakadilan yang dapat menurunkan kepercayaan terhadap platform secara keseluruhan. Meskipun sebagian platform telah menyediakan mekanisme pengembalian kredit, kekhawatiran terhadap ketidakseimbangan kebijakan yang lebih memberatkan pengguna tetap

mendominasi persepsi responden. Secara umum, tahapan pengelolaan perubahan jadwal dan pembatalan dipersepsikan sebagai titik paling sensitif dalam seluruh pengalaman penggunaan platform reservasi kelas olahraga.

Tabel 1. 1 Pra-Survey

Apakah Anda pengguna aplikasi untuk <i>booking class</i> olahraga?	Apa kendala atau kesulitan terbesar yang pernah Anda alami saat booking kelas olahraga?	Menurut Anda, informasi apa yang perlu ditampilkan agar sistem reservasi lebih jelas dan transparan?
Ya	Disalah 1 platform booking apps olahraga kayak gini, saya pernah membership yang mana kita membayar di awal untuk memiliki bbrp kredit, akan tetapi ketersediaan kelas terkadang masih sulit untuk kita yang sudah rela membayar mahal diawal. slot nya masih kurang banyak	harus ada kebijakan reschedule sih, terus ada info minimal peserta dimasing2 kelas olahraga agar ketika kelas itu blm mencapai angka minimumnya, peserta bisa berekpestasi kelas itu kemungkinan akan di reschedule
Ya	harus booking kelas jauh jauh hari, tapi ketika di reschedule susah dan harus kontak admin atau smacamnya	informasi fitur reschedule otomatis tanpa harus hubungi admin.
Ya	Sebagai pemula, bingung pilih kelas karena tidak ada penjelasan level kesulitan yang jelas. krn pernah baca kalau ikut kelas olahraga gitu, suka ada yang level sudah jago, dan para beginner jadi gak enjoy ikut kelasnya	Perlu info level kelas dan beginner/intermediate rekomendasi yang sesuai
Ya	booking flownya membingungkan	harus ada kebijakan yang jelas soal cancelization, penggantian kelas, dan kompensasi
Ya	Bingung saat mau booking, takut salah langkah pas mau booking dan gabisa di cancel	Perlu informasi jelas tentang tata cara reservasi nya agar tidak salah langkah
Ya	Booking flownya yang ngebingungin, terus harus beli credit dulu kalau ingin ikut kelas	Informasi mengenai metode pembayaran dan alurnya yang jelas
Ya	Cara pemesanan kelas membingungkan	Cara pemesanan kelas di aplikasi, sistem reservasi supaya gak ada kejadian cancel lagi

Hasil pra-riset menunjukkan bahwa permasalahan alur pemesanan (booking flow) yang membingungkan menjadi kendala yang paling dominan dan berulang di antara seluruh responden. Pernyataan bahwa "booking flownya membingungkan" dan "cara pemesanan kelas membingungkan" muncul secara konsisten dari beberapa responden sekaligus, menegaskan bahwa permasalahan ini bukan bersifat individual melainkan merupakan kegagalan desain sistemik yang dialami oleh mayoritas pengguna. Kondisi ini diperkuat oleh pernyataan responden yang menyatakan "takut salah langkah pas mau booking dan gabisa di cancel" merupakan sebuah indikator nyata bahwa alur yang tidak intuitif tidak hanya menciptakan kebingungan, tetapi juga hambatan yang menghalangi pengguna untuk menyelesaikan proses reservasi.

Di sisi lain, permasalahan reschedule yang tidak dapat dilakukan secara mandiri turut menjadi keluhan dominan yang mencerminkan ketidakfleksiblan sistem. Pernyataan "harus booking kelas jauh jauh hari, tapi ketika di reschedule susah dan harus kontak admin atau semacamnya" mengungkap adanya kontradiksi dalam pengalaman pengguna. Sistem mendorong komitmen jadwal jauh hari ke depan, namun tidak menyediakan mekanisme yang sepadan untuk mengakomodasi perubahan rencana yang bersifat manusiawi. Ketidaktersediaan fitur reschedule otomatis tanpa perantara admin dipersepsikan sebagai inefisiensi yang tidak sejalan dengan standar kenyamanan platform digital modern. Secara umum, kombinasi antara alur pemesanan yang tidak intuitif dan keterbatasan fleksibilitas penjadwalan ulang dipersepsikan sebagai permasalahan yang paling menghambat pengalaman pengguna dalam ekosistem reservasi kelas olahraga saat ini.

Permasalahan ketidaksesuaian antara biaya berlangganan yang telah dibayarkan dengan ketersediaan slot kelas yang terbatas menjadi sumber frustrasi yang secara langsung merusak proposisi nilai platform berbasis kredit. Pernyataan bahwa "ketersediaan kelas terkadang masih sulit untuk kita yang sudah rela membayar mahal di awal, slot nya masih kurang banyak" mengungkap adanya finansial yang dituntut dari pengguna dengan ketersediaan layanan yang dijanjikan oleh platform. Kondisi ini menciptakan rasa ketidakadilan yang mendasar bagi pengguna telah terlebih dahulu menginvestasikan sejumlah kredit senilai uang nyata, namun tidak mendapatkan akses yang sepadan.

Lebih lanjut, kewajiban untuk membeli kredit terlebih dahulu sebelum dapat mengikuti kelas muncul sebagai hambatan masuk yang dirasakan memberatkan, khususnya bagi pengguna yang belum yakin dengan komitmen jangka panjang mereka terhadap platform. Pernyataan "harus beli credit dulu kalau ingin ikut kelas" menunjukkan adanya keengganan terhadap model pembayaran di muka yang tidak memberikan fleksibilitas eksplorasi sebelum berkomitmen secara finansial. Situasi ini menciptakan tekanan bagi pengguna untuk memaksimalkan penggunaan kredit yang telah dibeli, sementara di sisi lain ketersediaan slot yang tidak memadai justru menghambat kemampuan mereka untuk melakukannya.

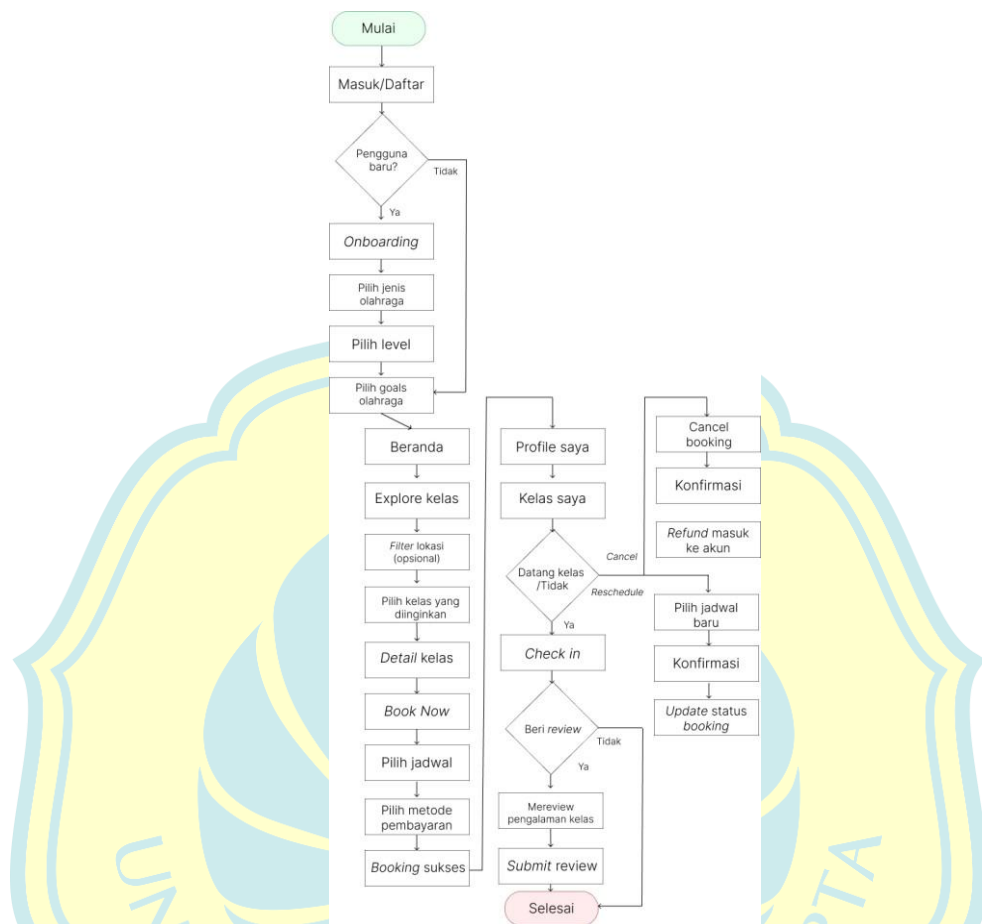
Berdasarkan seluruh rangkaian analisis hasil pra-riset di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan yang signifikan antara kebutuhan aktual pengguna dengan kapabilitas platform reservasi kelas olahraga yang tersedia saat ini. Pengguna sangat membutuhkan alur pemesanan yang intuitif dan transparan, fleksibilitas reschedule mandiri tanpa ketergantungan pada admin, transparansi

informasi level kelas yang terstandarisasi, serta keselarasan antara model kredit dengan ketersediaan slot yang aktual. Oleh karena itu, temuan empiris ini memberikan justifikasi kuat bagi pengembangan platform Go-FIT. Platform ini hadir bukan sekadar sebagai media pemesanan kelas, melainkan sebagai solusi integratif yang menjembatani seluruh aspek kritikal yang telah divalidasi oleh responden, mulai dari penyederhanaan alur pemesanan, standarisasi informasi level kelas, fitur reschedule mandiri yang, hingga transparansi ketersediaan slot secara real-time. Dengan menyelaraskan kebutuhan kemudahan navigasi bagi pengguna pemula dan fleksibilitas operasional bagi pengguna, Go-FIT dirancang sebagai aplikasi reservasi kelas olahraga yang lebih transparan, adil, dan memuaskan bagi seluruh kalangan pengguna di Indonesia.

1.1.1 Integrasi Data dan Alur Sistem (*Flowchart*)

Alur sistem Go-FIT dirancang sebagai sebuah platform digital berbasis *website* terintegrasi yang memfasilitasi seluruh siklus reservasi kelas olahraga dari tahap pencarian dan pemilihan kelas hingga penyelesaian sesi dan evaluasi pasca-kelas.

Intelligentia - Dignitas



Gambar 1. 4 Flowchart Go-FIT

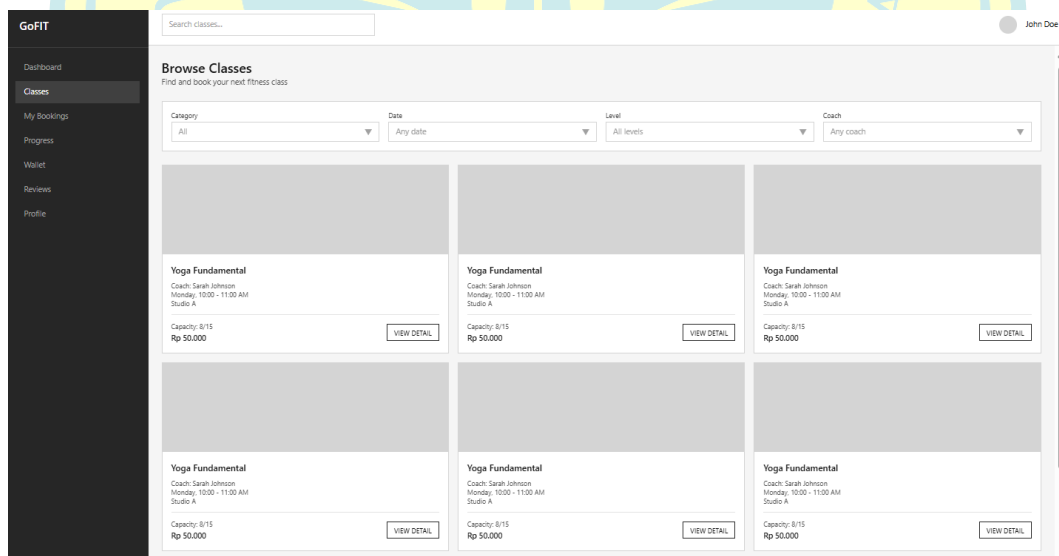
Sumber: Data diolah oleh Penulis (2026)

Alur Pengguna dirancang untuk memberikan pengalaman reservasi kelas olahraga yang aman, transparan, dan mudah digunakan. Setelah *onboarding*, Pengguna mengakses halaman *Class list* yang dilengkapi sistem filter berdasarkan jenis olahraga, lokasi studio, dan ketersediaan jadwal. Pengguna dapat menelusuri halaman Class Detail untuk melihat informasi lengkap termasuk profil instruktur, jumlah peserta terdaftar, batas minimum peserta, dan kebijakan pembatalan yang berlaku. Setelah memilih kelas dan melakukan konfirmasi reservasi, Pengguna melanjutkan ke tahap pembayaran yang mendukung berbagai metode pembayaran langsung. Pengguna kemudian dapat memantau status kelangsungan kelas melalui

fitur Kelas Saya dan menerima notifikasi otomatis apabila terdapat perubahan jadwal dari penyedia. Selanjutnya, Pengguna dapat melakukan reschedule secara mandiri tanpa perlu menghubungi administrator, hingga diterbitkannya konfirmasi dan bukti reservasi digital sebagai rekam jejak transaksi.

1.1.2 Rancangan Antarmuka Sistem (*Wireframe*)

Sebagai perencanaan dari model bisnis yang diusulkan, rancangan antarmuka sistem (*wireframe*) dikembangkan dengan pendekatan yang berpusat pada pengguna guna memastikan fungsionalitas dan kemudahan navigasi. Antarmuka ini dirancang dalam kategori high-fidelity untuk memberikan representasi visual yang akurat mengenai bagaimana platform Go-FIT beroperasi secara nyata.



Gambar 1. 5 Halaman Utama Go-FIT

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2026)

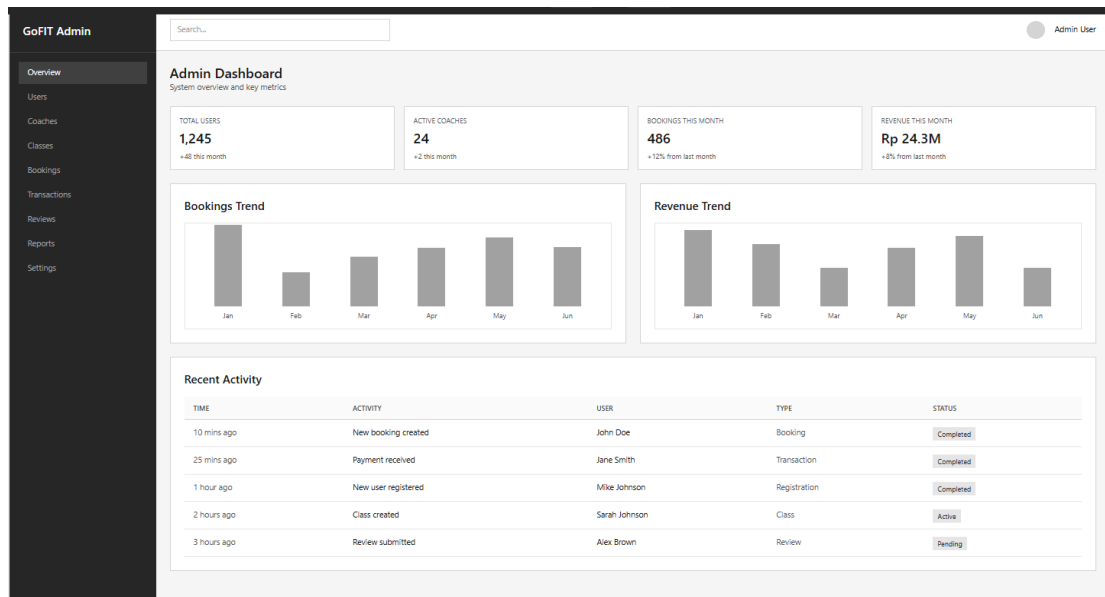
Halaman utama atau *landing page* merupakan halaman pertama yang akan ditemui oleh calon pengguna maupun penyedia layanan ketika mengakses platform

Go-FIT. Halaman ini dirancang untuk menyampaikan gambaran umum platform secara ringkas, mencakup informasi mengenai mekanisme reservasi, kemudahan akses kelas olahraga, dan kebijakan pembatalan yang berlaku. Untuk membangun kepercayaan awal, halaman ini juga menampilkan data statistik platform seperti jumlah kelas yang tersedia, jumlah studio mitra, dan tingkat kepuasan pengguna di area yang mudah dilihat. Selain itu, tombol registrasi dan eksplorasi kelas ditempatkan pada posisi yang mudah ditemukan agar calon pengguna dapat langsung memulai penggunaan platform tanpa kebingungan.

Gambar 1. 6 Halaman Register

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2026)

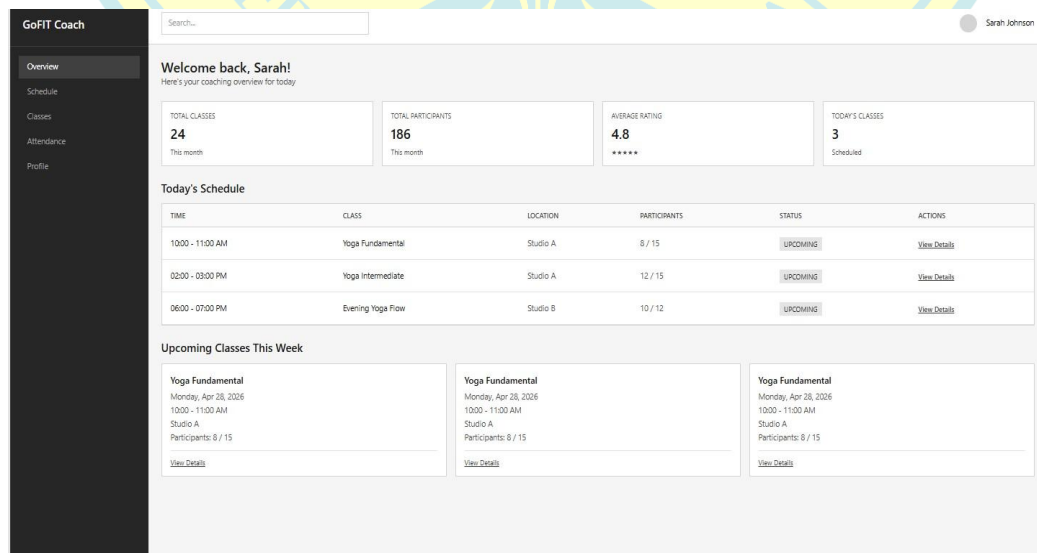
Melalui antarmuka ini, pengguna diwajibkan memilih peran mereka sebelum masuk ke sistem baik sebagai Admin untuk fungsi supervisi, studio atau *coach* untuk manajemen kelas, maupun pengguna untuk keperluan reservasi. Pembagian peran ini krusial dalam membatasi akses informasi sensitif dan memastikan bahwa setiap peran pengguna hanya berinteraksi dengan fitur yang relevan dengan kebutuhan operasional mereka.



Gambar 1. 7 Dashboard Admin

Sumber: Data diolah oleh Penulis

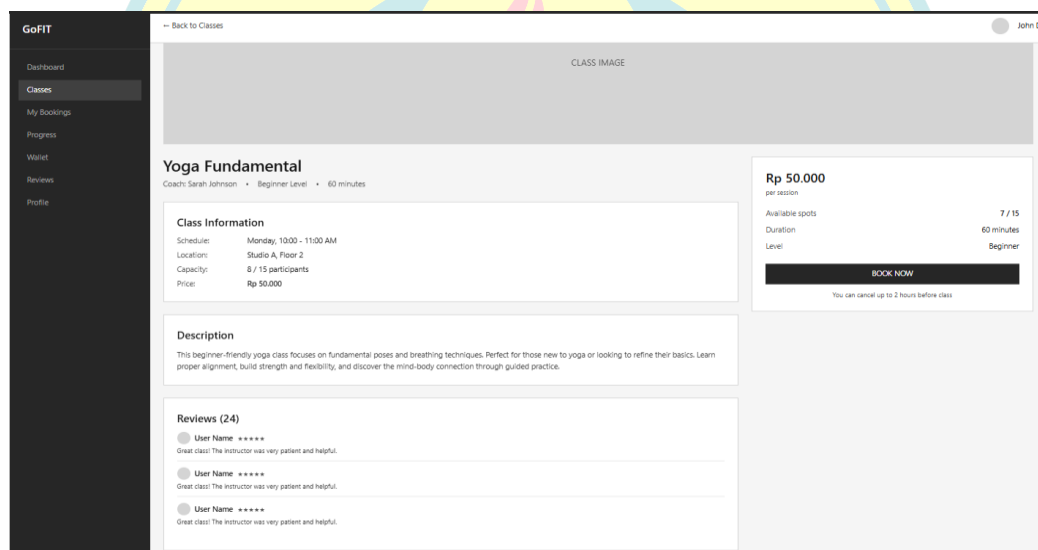
Halaman ini berfungsi sebagai pusat kendali bagi Admin untuk memantau keberlangsungan sistem secara keseluruhan secara *real-time*. Antarmuka ini menampilkan metrik seperti total pengguna aktif, jumlah kelas yang sedang berjalan, volume transaksi harian.



Gambar 1. 8 Dashboard Coach

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2026)

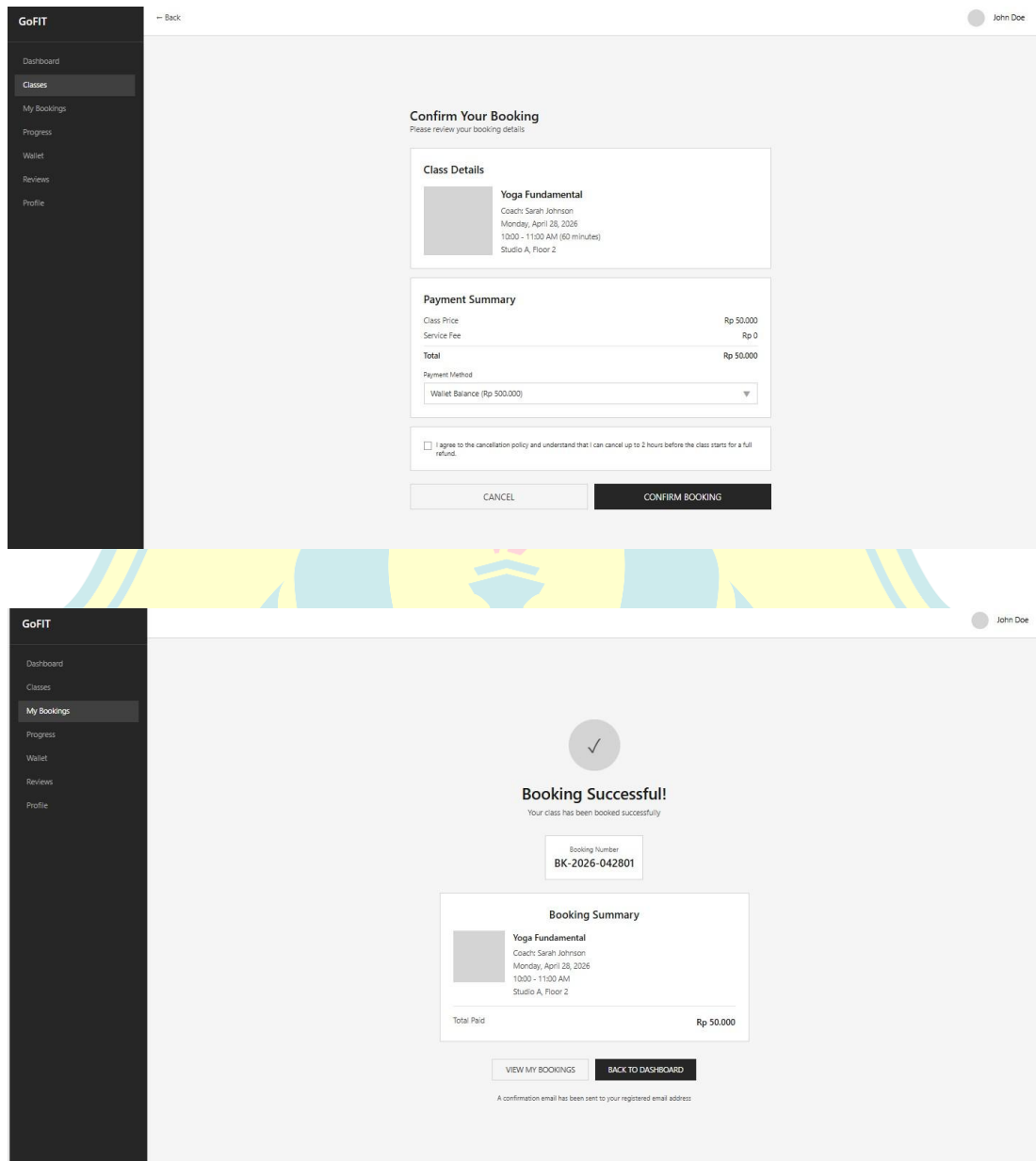
Halaman ini dirancang sebagai pusat manajemen operasional bagi pihak penyedia layanan guna memantau seluruh kelas yang sedang dikelola. Dasbor ini mengintegrasikan metrik performa seperti total kelas aktif, jumlah peserta terdaftar per sesi, dan jumlah pendapatan yang didapatkan oleh penyedia kelas. Keunggulan utama pada antarmuka ini adalah penyajian data status kelangsungan kelas secara langsung menampilkan apakah sebuah kelas telah mencapai batas minimum peserta atau masih membutuhkan tambahan pendaftar.



Gambar 1. 9 Class Detail Go-FIT

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2026)

Antarmuka *list* kelas dirancang dengan memprioritaskan transparansi informasi bagi calon peserta untuk memitigasi risiko ketidakjelasan informasi dalam pemilihan kelas. Berbeda dengan platform umum, *list* kelas pada aplikasi Go-FIT dilengkapi dengan penampilan label status ketersediaan slot, indikator jumlah peserta terdaftar, dan minimal slot pendaftaran secara real-time dirancang untuk memberikan pengalaman pemilihan kelas yang informatif, kompetitif, dan terukur bagi seluruh pengguna.



Gambar 1. 10 Alur Pembayaran Go-FIT

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2026)

Halaman pembayaran merupakan tahap final yang mengintegrasikan aspek pemilihan metode pembayaran dan konfirmasi reservasi dalam satu alur yang terpadu dan intuitif. Antarmuka ini memfasilitasi ringkasan detail kelas yang dipilih, opsi metode pembayaran yang fleksibel, serta ringkasan kebijakan

pembatalan yang berlaku sebelum pengguna melakukan konfirmasi akhir. Untuk mendukung transparansi finansial, modul ini menampilkan rincian biaya secara menyeluruh termasuk biaya kelas dan biaya layanan platform. Integrasi fitur ini memastikan bahwa setiap reservasi terdokumentasi secara digital dan pengguna memiliki pengetahuan penuh atas komitmen yang mereka ambil sebelum pembayaran dikonfirmasi meminimalkan risiko penyesalan pasca-transaksi.

1.1.3 Pendekatan *Human Centered Design* Dalam Pengembangan Platform

Pengembangan platform digital yang melibatkan interaksi multi-peran antara pengguna, penyedia layanan dan administrator dalam satu platform terintegrasi seperti Go-FIT menuntut pendekatan perancangan yang berpusat pada pengguna. Pendekatan ini dikenal sebagai Human-Centered Design (HCD), sebuah pendekatan dalam pengembangan platform yang menempatkan kebutuhan, perilaku, dan pengalaman pengguna sebagai titik utama dalam setiap keputusan desain sistem.

a. Definisi Konsep *Human Centered Desain*

Human Centered Design (HCD) merupakan pendekatan dalam pengembangan sistem, termasuk sistem berbasis web, yang berfokus pada pengguna sebagai pusat utama dalam proses perancangan. Pendekatan ini menekankan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan, tujuan, karakteristik, lingkungan, tugas, serta alur aktivitas pengguna ketika berinteraksi dengan sistem (Putu et al., 2021) . Proses *human centered design* terdiri dari empat tahapan yang dilakukan secara iteratif, yaitu memahami dan menentukan konteks penggunaan, mengidentifikasi

kebutuhan pengguna, merancang solusi desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta melakukan evaluasi terhadap desain yang telah dibuat untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna

b. Implementasi *Human Centered Desain* dalam Perancangan Antarmuka dan Dashboard Go-FIT

Dalam pengembangan prototype website Go-FIT, pendekatan Human Centered Design (HCD) diterapkan sebagai landasan dalam merancang antarmuka dan pengalaman pengguna agar sesuai dengan kebutuhan pengguna secara nyata. Berdasarkan standar ISO 9241-210:2019, terdapat empat tahapan utama dalam HCD yang dilakukan secara iteratif dan saling berkaitan.

Tahap pertama yaitu memahami dan menentukan konteks penggunaan (*defining context of use*). Pada tahap ini, peneliti melakukan identifikasi terhadap karakteristik pengguna, tujuan penggunaan sistem, serta permasalahan yang dialami pengguna dalam melakukan reservasi kelas olahraga. Proses ini dilakukan melalui pra-survei, observasi ulasan aplikasi sport-tech, serta identifikasi pain points pengguna terkait proses booking, pembatalan, dan reschedule kelas olahraga. Hasil identifikasi tersebut menjadi dasar dalam memahami kebutuhan pengguna dan kondisi penggunaan sistem Go-FIT.

Tahap kedua yaitu menentukan kebutuhan pengguna dan organisasi (*specify user and organizational requirements*). Setelah konteks penggunaan dipahami, peneliti merumuskan kebutuhan pengguna yang

akan diterapkan pada prototype Go-FIT. Kebutuhan tersebut mencakup kebutuhan fungsional maupun nonfungsional, seperti fitur pencarian kelas olahraga, informasi detail kelas dan coach, sistem booking yang lebih sederhana, fleksibilitas reschedule, transparansi slot kelas, hingga tampilan antarmuka yang mudah dipahami pengguna. Tahapan ini bertujuan agar sistem yang dirancang mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih efektif dan efisien.

Tahap ketiga yaitu menghasilkan solusi desain (*produce design solutions*). Pada tahap ini dilakukan proses perancangan solusi berdasarkan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi sebelumnya. Solusi desain diwujudkan dalam bentuk wireframe dan prototype website Go-FIT menggunakan Figma. Prototype yang dirancang meliputi beberapa alur utama, seperti onboarding pengguna, pencarian dan reservasi kelas olahraga, pembayaran, reschedule kelas, hingga fitur “Kelas Saya” sebagai pusat pengelolaan aktivitas pengguna. Setiap elemen antarmuka dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan navigasi dan kenyamanan pengguna saat menggunakan sistem.

Tahap keempat yaitu evaluasi desain terhadap kebutuhan pengguna (*evaluate design against requirements*). Pada tahap ini, prototype Go-FIT dievaluasi untuk mengetahui apakah desain yang dibuat telah memenuhi kebutuhan pengguna serta memiliki tingkat usability yang baik. Evaluasi dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan melibatkan responden pengguna. Pengujian ini bertujuan untuk

menilai efektivitas, efisiensi, serta kepuasan pengguna terhadap prototype yang telah dirancang sehingga hasil evaluasi dapat menjadi dasar perbaikan desain secara berkelanjutan.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada perancangan prototype *website* layanan pemesanan kelas olahraga berbasis *online* yang bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan reservasi secara efisien dan terstruktur. Prototype tersebut dirancang untuk mengatasi permasalahan reservasi yang masih kurang terintegrasi. Sistem yang dikembangkan mengutamakan transparansi terkait informasi jadwal kelas, ketersediaan slot, serta status pemesanan secara real-time agar mengurangi ketidakpastian pengguna.

Fokus penelitian diperuntukan perancangan sistem informasi yang menyajikan detail layanan, meliputi informasi kelas, instruktur, kapasitas peserta, serta alur pemesanan yang *user-friendly*. Penelitian ini tidak bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi yang telah ada, melainkan merancang solusi baru berbasis kebutuhan pengguna dengan pendekatan *Human Centered Design*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, terdapat fokus yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kebutuhan dan kendala pengguna dalam proses pemesanan kelas olahraga diidentifikasi untuk menjadi dasar perancangan sistem berbasis website?
2. Bagaimana perancangan prototipe website pemesanan kelas olahraga

yang mengintegrasikan informasi jadwal, ketersediaan kelas, dan proses reservasi secara terstruktur dan *human-centered*?

3. Bagaimana solusi desain yang dihasilkan melalui pendekatan *Human Centered Design* mampu menjawab permasalahan fleksibilitas dan transparansi dalam sistem reservasi kelas olahraga?
4. Bagaimana tingkat usability prototipe website Go-FIT yang telah dirancang berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kebutuhan dan kendala pengguna dalam proses pemesanan kelas olahraga sebagai dasar perancangan prototipe website yang berorientasi pada pengguna.
2. Merancang prototipe website pemesanan kelas olahraga yang mengintegrasikan informasi jadwal, ketersediaan kelas, dan proses reservasi secara terstruktur dan *human-centered* melalui pendekatan *Human Centered Design*.
3. Menghasilkan solusi desain yang mampu menjawab permasalahan fleksibilitas dan transparansi dalam sistem reservasi kelas olahraga berdasarkan kebutuhan nyata pengguna.
4. Mengevaluasi tingkat usability prototipe website Go-FIT yang telah dirancang menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) sebagai tolok ukur kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dalam akademik baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan, khususnya pada aspek perancangan sistem berbasis *website* yang berorientasi pada pengguna. Penelitian ini dapat memperkaya kajian terkait penerapan pendekatan *human centered design* dalam merancang sistem pemesanan layanan digital, terutama dalam konteks penyediaan informasi yang terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi konseptual bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pera

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai bagaimana kebutuhan, preferensi dan pola perilaku pengguna dapat diidentifikasi melalui pendekatan *human centered design*, yang akan diakomodasikan ke dalam perancangan sistem digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan konseptual dalam pengembangan sistem pemesanan berbasis *websie*. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai pengalaman pengguna.