

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Data Kementerian Komunikasi dan Informatika menyebutkan, pertumbuhan nilai perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia mencapai 78 persen, merupakan yang tertinggi di dunia (KOMINFO, 2019). Kondisi ini menunjukkan bahwa banyaknya bisnis yang bermunculan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini. Salah satunya adalah kemunculan bisnis penyedia jasa berbasis aplikasi seperti penyedia layanan transportasi berbasis *online*. Trobosan ini dapat memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran masyarakat akan layanan transportasi umum. Ketakutan masyarakat dengan keamanan transportasi umum dijawab dengan kehadiran aplikasi transportasi *online* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya.

Bejek merupakan penyedia jasa layanan transportasi berbasis *online* dengan menggunakan armada motor dan mobil yang beroperasi di Kabupaten Lumajang. Aplikasi Bejek sangat sering digunakan oleh sebagian besar masyarakat di Kabupaten Lumajang. Terhitung sejak peluncurannya aplikasi Bejek telah diunduh sebanyak 10.000 kali di Google Play dan digunakan oleh sebagian besar warga di Kabupaten Lumajang. Namun pada proses pemanfaatannya layanan Bejek mendapati sebuah masalah pada desain dan elemen di dalam tampilan dan proses penggunaannya yang dinilai membingungkan oleh penggunanya. Hal ini diperkuat dengan adanya ulasan yang menunjukkan permasalahan ini di kolom penilaian pada Google Play sehingga menjadi pengaruh dari sisi kegunaan (*usability*) dan tentu dapat berdampak pada jumlah pengguna yang dibuktikan dengan berkurangnya pengguna Bejek belakangan ini. Sedangkan *usability* merupakan salah satu aspek yang penting dalam suatu sistem sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat (Nielsen, 2010).

Permasalahan pengalaman pengguna yang ada pada Bejek dapat dicegah melalui penggunaan metode *User Centered Design* dan *system usability scale*. Metode UCD digunakan karena aspek utama dalam UCD adalah keterlibatan pengguna pada keseluruhan proses. Sehingga metode ini dapat menjadi panduan

dalam membuat aplikasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna (Lubis, 2018). Produk yang dikembangkan dengan pendekatan *user centered design*, dioptimalkan untuk *end-user* serta ditekankan pada bagaimana kebutuhan atau keinginan *end-user* terhadap penggunaan suatu produk. Selain itu metode *system usability scale* (SUS) merupakan metode berbasis kuesioner untuk mengukur persepsi kegunaan (*usability*). Metode SUS diciptakan oleh John Brooke pada tahun 1986 yang dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai macam produk dan layanan, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, perangkat seluler, situs web, dan aplikasi (Affairs, 2013).

Dengan permasalahan tersebut, penulis akan melakukan pengukuran dengan pendekatan pada sisi antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna untuk mengetahui apa yang dirasakan pengguna ketika menggunakan aplikasi *mobile* Bejek dengan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Dengan begitu desain solusi yang dihasilkan dapat meningkatkan nilai efektifitas dan *usability* dari aspek antarmuka pengguna (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) yang berdampak positif bagi pengguna maupun keberlangsungan sistem.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara merancang sebuah desain antarmuka pada aplikasi Bejek yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?
- b. Bagaimana cara mengetahui nilai *usability* dan kepuasan pengguna dari desain antarmuka pada aplikasi Bejek?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada pengembangan ini yaitu:

- a. Pengembangan dan evaluasi dilakukan pada sisi *user interface* dan *user experience* dari aplikasi Bejek.
- b. Hasil akhir berbentuk *High-fidelity Prototype*.
- c. Pengujian *usability* dilakukan menggunakan *System Usability Scale*.
- d. Pengujian aplikasi menggunakan *Maze.design*.

## 1.4 Tujuan

Tujuan dari pengembangan ini yaitu:

- a. Terbentuknya sebuah desain antarmuka pada aplikasi Bejek yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- b. Mengetahui nilai *usability* dan kepuasan pengguna dari desain antarmuka pada aplikasi Bejek.

## 1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari pengembangan ini adalah memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi, membuat desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang lebih baik saat menggunakan aplikasi, dan meningkatkan nilai *usability* pada aplikasi Bejek.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan bertujuan untuk memudahkan dalam memahami laporan skripsi ini. Secara garis besar laporan skripsi ini dibuat dengan sistematika sebagai berikut.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi pembahasan masalah umum yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan laporan skripsi.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi pembahasan mengenai teori-teori yang mendukung pada proses pengembangan yang dibuat.

## **BAB III METODOLOGI PENGEMBANGAN**

Berisi tentang analisis kebutuhan mitra, deskripsi sistem, dan metode pengembangan menggunakan metode *User Centered Design*.

## **BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Berisi tentang analisis *User Experience* dan perancangan *Interface* dengan pendekatan *User Centered Design* yang digunakan untuk pengembangan ini.

## **BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Berisi tentang implementasi dan pengujian desain solusi dengan pendekatan *User Centered Design* yang digunakan untuk pengembangan ini.

**BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil pengembangan yang berupa tahapan dari hasil perancangan desain sistem sesuai dengan tujuan yang diharapkan dan pembahasan iterasi yang didapat dari hasil kuesioner.

**BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pengembangan dan saran rekomendasi berdasarkan hasil pengembangan.