

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya kemajuan teknologi sekarang ini sangat bermanfaat bagi kita dalam mendapatkan suatu informasi yang begitu akurat, cepat, dan tepat (Nuryamin, 2018). Banyaknya sistem dan aplikasi baru yang kini dibuat makin memudahkan manusia dalam menyelesaikan berbagai kendala. Salah satu contoh dari perkembangan teknologi dalam rangka mempermudah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat wilayah Kota Malang, Kepolisian Resor Kota Malang menyiapkan sebuah aplikasi bernama Jogo Ngalam. Jogo Ngalam sendiri merupakan bahasa Jawa yang memiliki arti ‘Menjaga Malang’, aplikasi ini berisi berbagai fitur pelayanan.

Polresta Malang Kota meluncurkan aplikasi Jogo Malang Presisi. Program ini sebenarnya dibuat sejak 2015 dan kini diperbarui untuk dibuat lebih lengkap. Aplikasi yang dapat diunduh melalui android di *playstore* dan ios di *appstore* yang diluncurkan pada tanggal 2 Agustus 2022. Dalam pembaruan ini, Polresta Malang Kota bekerjasama antar lintas sektor terutama dengan Pemkot Malang dalam menjalankan aplikasi tersebut. Tentunya, aplikasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Kota Malang dan Malang Raya secara digital. Sejumlah pemanfaatannya tentu bisa diperoleh dari penggunaan aplikasi tersebut, yakni masyarakat diberikan kemudahan dalam segala keperluan yang ada. Termasuk memiliki fitur lengkap mulai dari aneka layanan kepolisian, layanan pengaduan, pelayanan pariwisata, dan informasi umum lainnya.

Namun aplikasi yang ditemukan saat ini kurang memperhatikan keinginan dan kepentingan pengguna, desain yang tidak responsif, dan desain yang tidak aksesibel, yang dapat menyebabkan kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan mengurangi efektivitas dalam mencapai tujuannya. Selain menampilkan informasi, tampilan aplikasi harus memiliki rencana *user interface* yang baik. Sehingga pengguna dapat berinteraksi dengan antarmuka aplikasi secara nyaman. Oleh karena itu, perlu memperhatikan desain *user interface* dan *user experience* (UI/UX) untuk membuat aplikasi mudah digunakan.

Salah satu tren yang muncul di dunia teknologi informasi adalah *user interface* (UI) dan *user experience* (UX), kedua istilah ini adalah komponen paling umum saat mendesain situs web, aplikasi, atau lingkungan online lainnya. untuk memfasilitasi

interaksi dengan pengguna (Poerna Wardhanie and Rahmawati, 2022). Untuk membuat sistem yang baik, sebelum membuat aplikasi mobile, user interface dan user experience dari aplikasi harus didesain terlebih dahulu. Untuk menarik minat pengguna agar nyaman menggunakan aplikasi *mobile* diperlukan *User Centered Design* sebagai metode agar sesuai dengan keinginan dari pengguna (M.R Shadiq, 2020). UCD (*Used Centered Design*) adalah filosofi desain yang menetapkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem. Pendekatan UCD adalah didukung oleh berbagai teknik, metode, alat, prosedur dan proses yang membantu desain sistem yang lebih interaktif berpusat pada pengguna. Tujuan UCD adalah membuat lebih dari satu produk berguna (Kusumaningrum, Dewanto and Harjanta, 2020). *User-centered design* (UCD) adalah pendekatan yang menempatkan pengguna sebagai fokus utama dalam proses desain produk atau sistem.

Perlu dilakukan evaluasi usability yang lebih menyeluruh, dan juga melakukan restrukturisasi tampilan aplikasi Jogo Ngalam agar selanjutnya dapat meningkatkan *user experience*. Tujuan penilaian ini adalah mencari tahu tentang tingkat keberhasilan pengalaman pengguna dengan menerapkan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *System Usability Scale* (SUS). Dengan melakukan penerapan metode ini, dapat mengetahui perbaikan apa saja yang diperlukan untuk perbaikan *user interface* aplikasi Jogo Ngalam. *User interface* merupakan bagian penting dari pembuatannya aplikasi. Sedangkan *user interface* yang menarik dan mudah dipahami dapat meningkatkan *user experience* aplikasi.

Oleh karena itu, penelitian ini tertarik untuk melakukan penelitian “Evaluasi dan Perancangan UI/UX Aplikasi Jogo Ngalam dengan Pendekatan Used Centered Design (UCD) (Studi Kasus: Polresta Kota Malang)”. Diharapkan menghasilkan rekomendasi *user interface* dan *user experience* yang dapat membantu menyelesaikan masalah dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi Jogo Ngalam kedepannya

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, penulis membuat rumusan dari penelitian ini, antara lain :

1. Bagaimana cara merancang sebuah *design* untuk *user interface* aplikasi Jogo Malang dengan menggunakan metode *user centered design*?
2. Bagaimana hasil evaluasi perancangan *user interface* aplikasi Jogo Malang?

3. Bagaimana menguji hasil perancangan *user interface* aplikasi Jogo Malang yang telah dirancang berdasarkan permasalahan pengguna yang menerapkan metode *user center design*?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka penulis membatasi masalah pada :

1. Perancangan desain UI/UX aplikasi Jogo Malang menggunakan aplikasi Figma
2. Metode yang digunakan dalam merancang UI/UX menggunakan metode *Used Centered Design* dan adanya *Prototyping*.
3. Evaluasi dilakukan hanya dari sisi *User Interface* dan *User Experience*. Penelitian dilakukan dengan mengambil responden.
4. Skor rata-rata SUS (*System Usability Scale*) harus mencapai nilai 80-100 dan menentukan nilai persentase TAM (*Technology Acceptance Model*) harus mencapai 76-100% dengan kategori jawaban “Sangat Setuju” untuk memastikan tujuan metode *User Centered Design*.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penerapan metode User Centered Design pada aplikasi Jogo Malang ini adalah sebagai berikut:

1. Perbaiki kualitas dari hasil perancangan *user interface* yang baru yang menyelesaikan permasalahan pengguna, sehingga aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Mendapatkan hasil evaluasi perancangan *user interface* aplikasi Jogo Malang.
3. Untuk mengetahui kualitas design terhadap *user interface* aplikasi Jogo Malang dengan hasil ide solusi *design* aplikasi Jogo Malang dengan membandingkan nilai *usability* menggunakan metode perhitungan *system usability scale* melalui tahapan *evaluate againts requirements* pada metode *user centered design*

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari pengembangan skripsi, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengguna akan merasa lebih nyaman dan mudah dalam menggunakan aplikasi karena *design* yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

2. Aplikasi akan lebih *efektif* dalam mencapai tujuannya karena desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang lebih baik saat menggunakan aplikasi
3. Aplikasi akan lebih mudah digunakan karena *desain user interface dan user experience (UI/UX)* yang baik.