

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi dan internet telah membawa berbagai macam pengaruh di dalam setiap kegiatan umat manusia dalam melakukan aktivitas sehari - sehari. Salah satu pengaruh yang memanfaatkan teknologi dan internet adalah kegiatan dalam bertransaksi online atau menggunakan jasa layanan di bidang transportasi. Aplikasi *Mobile* adalah sebuah program digital yang terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam setiap pembuatan aplikasi mobile, baik itu aplikasi media sosial, game ataupun juga aplikasi bisnis akan selalu terdapat unsur *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) juga di dalamnya.

User Interface (UI) yang buruk akan berpengaruh terhadap *User Experience* (UX), sehingga informasi tidak dapat diterima dengan baik oleh *user*. Mengingat pada setiap aplikasi akan lebih mudah digunakan oleh pengguna apabila pada saat perancangan aplikasi tersebut, pengguna menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan para penumpang/pengguna dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) merupakan elemen yang sangat penting dalam suatu perancangan aplikasi mobile karena dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan penggunaan, mudah dipahami dan digunakan, tampilan visual yang menarik, memberikan pengalaman yang memuaskan, dan membuat pengguna betah dengan suatu produk. Ini memastikan bahwa aplikasi memiliki kualitas yang baik dan bisa menjadi pilihan bagi pengguna.

PT. Gunung Harta merupakan salah satu perusahaan yang berpusat di Tabanan, Bali. Perusahaan ini khusus bergerak di bidang jasa layanan transportasi darat seperti paket kilat antar provinsi, trayek antar kota serta juga antar provinsi yang saat ini memiliki nama besar di kalangan angkutan umum di Indonesia. Untuk saat ini, PT. Gunung Harta sudah memiliki aplikasi *mobile* yang sudah bisa diakses melalui Google *Play store* untuk pengguna android dan *App store* untuk pengguna Iphone, namun pada aplikasi tersebut masih memiliki masalah yang dikeluhkan

oleh para pengguna dari aplikasi PT. Gunung Harta. Dari rating pada google play store, aplikasi ini memiliki 240 ulasan, sebagian besar pengguna mengeluhkan tampilan UI/UX yang kurang *user friendly* bagi pengguna. Dengan adanya masalah ini, peneliti berencana *re-design* tampilan UI/UX aplikasi PT. Gunung Harta menggunakan metodologi kuantitatif dengan pendekatan metode *design thinking* dan *System Usability Testing* standar ISO 9241-11 dan juga *System Usability Scale* (SUS) untuk meningkatkan *user experience* (UX) agar aplikasi berjalan dan berfungsi dengan normal.

Metode *Design Thinking* mempunyai cara kerja yang sangat *efisien* dalam merancang sebuah produk design yaitu dengan mengamati dan memperhatikan keinginan para pengguna aplikasi PT. Gunung Harta. hasil dari menggunakan metode ini salah satunya untuk memperbaiki produk yang sudah ada sebelumnya. Metode ini terbukti mampu dalam memberikan suatu solusi dalam proses desain ulang *User Interface* (UI) karena metode ini berdasarkan pada pendekatan *User Experience* (UX) atau pengalaman pengguna pada aplikasi seluler. Setelah menggunakan metode yang telah diuraikan diatas, adapun juga penggunaan pengujian *System Usability Testing* standar ISO 9241-11. *System Usability Testing* standar ISO 9241-11 adalah cara untuk mengetahui apakah pengguna dapat menggunakan aplikasi tanpa adanya hambatan, seberapa *efektif* dan *efisien* aplikasi dapat membantu pengguna mencapai tujuannya, dan apakah pengguna puas dengan aplikasi yang mereka gunakan setelah menjalankan *prototype*, keuntungan dari metode ini salah satunya mudah untuk dipelajari, penggunaan yang *efektif* dan tingkat kesalahan yang mungkin terjadi bisa diatasi dengan baik. Dengan penelitian ini, peneliti berharap pengguna dapat dengan mudah menggunakan aplikasi yang telah dirancang ulang dalam kasus memesan tiket, membooking tiket serta juga memperoleh informasi seputaran keberangkatan penumpang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan oleh peneliti pada kasus perancangan ulang Aplikasi PT. Gunung Harta, masalah yang dapat dirumuskan adalah: Bagaimana proses merancang ulang UI/UX Aplikasi *Mobile* PT. Gunung Harta yang bertujuan untuk memaksimalkan penggunaannya?

1.3 Batasan Masalah

Peneliti memberi batasan masalah dalam penelitian ini agar penelitian ini sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka dari itu dapat dirumuskan ruang lingkup masalah pada perancangan ulang desain aplikasi PT. Gunung Harta, yaitu:

1. Peneliti akan mempersiapkan Tools seperti Figma yang akan digunakan untuk melakukan pengerjaan perancangan ulang Aplikasi *Mobile* PT. Gunung Harta.
2. Peneliti akan melakukan Riset kepada 20 responden atau pengguna untuk menentukan masalah pada desain awal Aplikasi *Mobile* PT. Gunung Harta dengan cara mengerjakan *Task Scenario* dan *Kuesioner SUS (Empathize)*.
3. Peneliti akan menganalisis hasil permasalahan yang muncul berdasarkan hasil Riset terhadap pengguna Aplikasi awal *Mobile* PT. Gunung Harta (*Define*).
4. Peneliti akan menggambarkan solusi berdasarkan hasil permasalahan yang muncul pada desain awal Aplikasi *Mobile* PT. Gunung Harta (*Ideate*).
5. Peneliti akan implementasi dan juga merancang prototype menggunakan Figma untuk memberikan Desain solusi meliputi User Flow, Wireframe, Hi-Fi, dan Prototype (*Prototype*).
6. Peneliti akan menguji kembali desain solusi menggunakan usability testing meliputi Task Scenario dan kuesioner SUS kepada 20 responden atau pengguna (*Test*).
7. Peneliti akan memberikan kesimpulan dan saran pada penelitian yang sudah dilakukan.

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan penelitian ini, tujuan peneliti melakukan proses perancangan ulang UI/UX Aplikasi *Mobile* PT. Gunung Harta menggunakan metode *Design Thinking*, yaitu :

1. Menemukan dan mengidentifikasi masalah yang muncul pada pengguna saat menggunakan Aplikasi Mobile PT. Gunung Harta.
2. Menemukan dan menentukan kebutuhan pengguna saat menggunakan Aplikasi Mobile PT. Gunung Harta.
3. Mengetahui apakah desain solusi yang dibuat merupakan desain yang intuitif dan juga sesuai dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah yang ada.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada proses penelitian ini, peneliti berharap dengan merancang ulang aplikasi mobile PT. Gunung Harta menggunakan metode *Design Thinking* adalah sebagai berikut :

1. Pada rangkaian proses penelitian menggunakan metode *Design Thinking* ini dapat membantu merancang *User Interface* (UI) dan juga *User Experience* (UX) yang berguna dan juga baik untuk pengguna aplikasi.
2. Menggunakan metode *Design Thinking* ini mampu membuat terciptanya inovasi - inovasi baru dan juga memperbaiki tampilan yang sudah ada untuk di optimalisasikan dalam proses perancangan Ulang UI/UX Aplikasi *Mobile* PT. Gunung Harta

Pada metode *Design Thinking*, metode ini merupakan proses yang berpusat pada pengguna, karena dalam setiap proses identifikasi masalah, penyelesaian masalah, dan juga pada saat pengujian prototype akan secara langsung melibatkan para pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Di dalam penelitian sebuah karya ilmiah ini, peneliti menyusun laporan secara sistematis yaitu 5 BAB yang masing - masing dibagi ke dalam Sub Bab.

Sistematika dalam penulisan karya ilmiah ini disusun agar memudahkan dan memberikan gambaran besar dan umum pada saat memahami isi penelitian karya ilmiah yang dilakukan. Secara menyeluruh dari sistematika penulisan ini tersusun sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, pada BAB I ini membahas dan menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, Tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka, pada BAB II ini membahas teori - teori dan tinjauan pustaka yang menunjang kebutuhan pada proses penelitian sebagai dasar dalam pembuatan skripsi.

BAB III Metode Penelitian, pada BAB III ini membahas tentang gambaran dan uraian proses pengerjaan penelitian perancangan ulang UI/UX Aplikasi *Mobile PT. Gunung Harta* yang akan dilaksanakan.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, pada BAB IV ini akan membahas tentang proses pelaksanaan pengerjaan objek penelitian dan langkah - langkah, hasil penelitian dan menganalisa hasil dari pembahasan rancangan ulang UI/UX Aplikasi *Mobile PT. Gunung Harta* yang dibuat.

BAB V Penutup, Pada BAB V ini berisikan kesimpulan - kesimpulan dari seluruh hasil pelaksanaan penelitian dan juga saran dari hasil rancangan penulis sudah dilaksanakan.