

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi mobile adalah salah satu hal yang tidak bisa dilewatkan saat ini. Hal ini dikarenakan oleh penggunaan smartphone yang melimpah. Aplikasi mobile dibuat beragam fungsinya. Ada yang berfungsi dalam bidang traveling, kuliner, kesehatan, dan lain sebagainya. Sebagai salah satu contoh aplikasi mobile yaitu KRL Access. KRL Access ini adalah aplikasi mobile yang bergerak dalam bidang perjalanan atau traveling. KRL Access ini dibuat untuk memudahkan masyarakat mencari informasi mengenai kegiatan KRL, jadwal KRL, maupun posisi KRL dan mendapatkan nilai 3,8/5 pada Google Playstore [1].

Pada penelitian kali ini, peneliti menemukan bahwa KRL Access mendapatkan rating 2,5 pada Google Playstore dan rating 2,0 pada AppStore. Rating rendah ini disebabkan banyaknya kekecewaan masyarakat terhadap aplikasi mobile KRL Access yang cukup sulit untuk digunakan. Kekecewaan itu ditunjukkan melalui beberapa ulasan yang memiliki sifat negatif. Diantara ulasan tersebut menyinggung tentang adanya masalah dalam hal user interface. Sebagai contoh ulasan yang dikatakan oleh Aji Tilarso pada 3 Desember tahun 2020 dimana ia mengatakan bahwa ia cenderung menyukai desain UI sebelum pembaruan yang dimana hasil dari pencarian jadwal kereta lebih luas. Oleh karena itu, peneliti melakukan evaluasi dan perancangan ulang untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada user interface (UI) aplikasi mobile KRL Access.

Metode yang digunakan peneliti kali ini adalah Heuristic Evaluation dan System Usability Scale (SUS). Peneliti memilih metode Heuristic Evaluation karena dapat membantu peneliti mengidentifikasi masalah desain UI dengan waktu yang efektif serta biaya lebih hemat. Metode ini mengikuti prinsip dan aturan praktis yang digunakan sebagai panduan untuk mengidentifikasi user interface secara kritis. Dalam hal ini, penulis memilih metode Heuristic Evaluation yang dikembangkan oleh Jacob Nielsen. Nielsen mendefinisikan Heuristic evaluation

melibatkan sekelompok evaluator yang bertugas memeriksa dan menilai suatu fungsionalitas dalam desain antarmuka sebuah sistem berdasarkan prinsip-prinsip kegunaan yang telah ditetapkan[2].

Sedangkan penggunaan metode System Usability Scale (SUS) dilakukan guna memberikan pandangan subjektif tentang usability suatu sistem. Nilai yang didapatkan dari metode SUS dapat dijadikan perimbangan tingkat kelayakan suatu aplikasi untuk diterapkan. Oleh karena itu, kuesioner SUS dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu produk karena sifat penilaiannya subjektif[3].

Penelitian kali ini menghasilkan desain prototype sebagai bahan rekomendasi perbaikan pada developer aplikasi mobile KRL Access. Hasil itu diharapkan dapat meningkatkan rating aplikasi mobile KRL Access pada Google Playstore maupun Appstore.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana hasil evaluasi aplikasi mobile KRL Access dengan metode System Usability Scale (SUS)?
2. Bagaimana hasil evaluasi aplikasi mobile KRL Access dengan metode Heuristic Evaluation?
3. Bagaimana hasil rekomendasi yang didapat guna menyempurnakan user interface (UI) aplikasi mobile KRL Access?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini berfokus pada user interface (UI) pada aplikasi mobile KRL Access.
2. Metode yang digunakan untuk evaluasi adalah System Usability Scale (SUS) dan Heuristic Evaluation.
3. Perancangan ulang UI dalam penelitian kali ini berbentuk prototype figma.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi UI pada aplikasi mobile KRL Access dengan metode System Usability Scale dan Heuristic

Evaluation. Hasil temuan evaluasi tersebut digunakan sebagai acuan untuk merancang ulang UI aplikasi mobile KRL Access. Tujuan dilakukannya perancangan ulang untuk mengetahui letter grade dari aplikasi mobile KRL Access dan mengatasi masalah - masalah yang timbul dari evaluasi heuristik.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini akan memberikan manfaat untuk penyempurnaan UI Aplikasi Mobile KRL Access. Peneliti juga berharap dapat memberikan pedoman atau referensi bagi para peneliti selanjutnya untuk merancang dan memperbaiki user interface (UI) aplikasi mobile KRL Access.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN, berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi studi literatur, dan dasar-dasar teori yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN, didalamnya terdapat tinjauan umum tentang objek penelitian, alur penelitian, alat dan bahan, metode pengumpulan data, tampilan UI awal KRL Access, evaluasi system usability scale (SUS), dan evaluasi heuristik serta moodboard.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini berisi perhitungan SUS tiap responden, perhitungan severity ratings, perancangan wireframe dan perancangan prototype.

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan dan saran yang dapat peneliti rangkum selama proses penelitian.