

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia digital sekarang ini sangatlah pesat. Seperti halnya penggunaan internet untuk mengakses berbagai hal di smartphone. Dari data riset *HootSuite* dan *Kami Sosial* pada awal tahun 2020, menunjukkan bahwa total 338,2 juta orang penduduk di Indonesia mengakses internet melalui perangkat *seluler* berjenis *smartphone*[1].

Smartphone mempunyai banyak Aplikasi yang berguna untuk mengakses berbagai sarana informasi digital. secara umum aplikasi bisa memberikan pelayanan komunikasi dan jasa yang dapat digunakan untuk penggunaannya. Pemanfaatan Aplikasi itu digunakan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang meluncurkan produk layanan yang bernama Teman Bus. Teman Bus ini merupakan wujud layanan untuk pengguna angkutan umum yang lebih modern. Teman Bus menerapkan pelayanan *buy the service*, yang berguna untuk pengembangan angkutan umum di kawasan perkotaan berbasis jalan yang menggunakan teknologi telematika yang andal dan berbasis non tunai untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan mobilisasi [2].

Dengan adanya penggunaan layanan ini di butuhkan evaluasi untuk mengukur tingkat pelayanan. Evaluasi ini diperlukan untuk meningkatkan kualitas aplikasi terutama dari segi User Interface dan juga User Experience. Karena menurut Menkominfo aplikasi yang dibangun harus memiliki interface dan user experience yang sangat user-friendly bagi masyarakat.

UI atau User Interface adalah proses dimana menampilkan sebuah hasil dalam bentuk tampilan yang dapat dilihat oleh pengguna (user) sehingga dapat membantu user untuk mencari data dari tampilan yang diberikan [3]. UX atau User Experience adalah proses dimana pengguna dapat berinteraksi dengan interface secara baik dan nyaman. Yang terpenting disini, tujuan dari UX adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna saat mengakses sebuah tampilan, baik dari sisi website, mobile, maupun desktop. UX sendiri menjadi sebuah penghubung antara pengguna dengan produk [3].

Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui kualitas aplikasi terhadap kenyamanan dan kemudahan pengguna. Metode Heuristic Evaluation yang dikembangkan oleh Jacob Nielsen memiliki sepuluh prinsip untuk mengevaluasi sebuah sistem. Prinsip-prinsip tersebut antara lain *Visibility Of System Status*, *Match With The Real World*, *User Control And Freedom*, *Consistency And Standard*, *Error Prevention*, *Recognition Than Recall*, *Flexibility And Efficiency Of Use*, *Aesthetic And minimalist Design*, *Help Users Recognize Dialogue*, *And Recover From Errors*, dan *Help And Documentation* [4].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi Aplikasi Mobile Teman Bus berdasarkan metode Heuristic Evaluation?
2. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk pengembangan Aplikasi Teman Bus ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, berikut adalah batasan masalah yang ditetapkan peneliti,

1. Yaitu narasumber dalam penelitian ini ialah pengguna Aplikasi Teman Bus di sekitar Yogyakarta
2. Metode yang digunakan ialah Heuristic Evaluation yang di kembangkan oleh Jacob Nielsen, yang berisi sepuluh prinsip untuk mendukung evaluasi terhadap aplikasi yang di kembangkan.
3. Waktu penelitian yang dilakukan selama 6 bulan yaitu bulan Agustus, September, Oktober, November, Desember dan Januari.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui hasil evaluasi Aplikasi Teman Bus berdasarkan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Mendapatkan rekomendasi perbaikan untuk pengembangan Aplikasi Teman Bus.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat di lakukannya penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana menariknya *user interface* dan *user experience* pengguna Teman BUS dan kemudahan akses yang dapat diperoleh oleh pengguna.

2. Untuk membantu pengembangan dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna aplikasi Teman BUS dan untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

Penyajian laporan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, arti singkatan dan abstraksi.

2. Bagian Utama Skripsi.

Bagian Utama terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab landasan teori ini penulis memberikan data dari sumber dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya agar mendukung dalam hal penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dalam bab landasan teori ini meliputi :

A. Kajian Pustaka

B. Pembahasan teori meliputi pengertian dari Teman Bus, Heuristic Evaluation, User Interface, User Experience, dan Several Ratings

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam pengembangan sistem informasi. Agar sistematis, bab metode penelitian meliputi :

A. Pemilihan Lokasi dan Waktu Penelitian

B. Analisa Kebutuhan

C. Alur Penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari gambaran hasil penelitian dan analisa. Baik dari secara kualitatif, kuantitatif dan statistik, serta pembahasan hasil penelitian. Agar tersusun dengan baik diklasifikasikan ke dalam :

A. Hasil Penelitian

B. Pembahasan

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat dikemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian yang bersifat analisis obyektif. Sedangkan saran berisi mencantumkan jalan keluar untuk

mengatasi masalah dan kelemahan yang ada. Saran ini tidak lepas ditujukan untuk ruang lingkup penelitian.

3. Bagian Akhir Skripsi.

Bagian akhir dari skripsi ini berisi tentang daftar pustaka dan daftar lampiran

