

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

JogjaKita merupakan aplikasi layanan transportasi daring yang dikembangkan untuk membantu mobilitas masyarakat di wilayah Yogyakarta. Fokus utama dari penelitian ini adalah mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna (*user experience/UX*) dalam penggunaan aplikasi JogjaKita. Proses bisnis utama dalam aplikasi ini mencakup pemesanan layanan transportasi, pemetaan lokasi penjemputan dan tujuan, sistem pembayaran, serta manajemen akun pengguna.

Beberapa masalah ditemukan pada sisi UX berdasarkan ulasan pengguna di *Google Play Store*. Permasalahan tersebut meliputi kemunculan bug saat penggunaan, ketidakakuratan informasi lokasi di peta digital, kesulitan dalam melakukan verifikasi nomor telepon, serta kendala dalam pembatalan pesanan. Kendala ini berdampak langsung terhadap proses bisnis utama aplikasi dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Hasil observasi terhadap aplikasi juga memperkuat temuan tersebut, menunjukkan bahwa antarmuka pengguna dan alur proses belum sepenuhnya mendukung kenyamanan pengguna dalam menyelesaikan transaksi layanan transportasi.

Namun demikian, berdasarkan observasi awal dan ulasan pengguna, tampilan aplikasi JogjaKita masih memiliki beberapa permasalahan, seperti tata letak menu yang kurang terstruktur, navigasi yang belum sepenuhnya intuitif, serta inkonsistensi elemen visual. Permasalahan tersebut dapat menyebabkan kebingungan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Untuk mengidentifikasi permasalahan pengalaman pengguna secara terukur, penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai instrumen pengumpulan data. UEQ digunakan untuk

mengukur persepsi pengguna terhadap aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan pada aplikasi JogjaKita. Hasil pengukuran UEQ menjadi dasar dalam menentukan area perbaikan yang diperlukan. Selanjutnya, proses perancangan ulang dilakukan menggunakan metode *Design Thinking*, yang terdiri dari lima tahapan yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan test. Metode ini dipilih karena berorientasi pada kebutuhan pengguna dan mampu menghasilkan solusi desain yang inovatif serta relevan dengan permasalahan yang ditemukan.

Dengan mengintegrasikan hasil evaluasi UEQ ke dalam tahapan *Design Thinking*, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan rancangan ulang tampilan aplikasi JogjaKita yang lebih user-friendly, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Perancangan Ulang Tampilan Aplikasi Ojek Online Menggunakan Metode *Design Thinking*”**, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi area perbaikan dalam aplikasi JogjaKita, memahami kebutuhan dan harapan pengguna, serta memberikan rekomendasi berbasis data yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang terdapat di latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi JogjaKita berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *design thinking*?
- b. Bagaimana persepsi pengguna terhadap aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan kebaruan dalam desain aplikasi JogjaKita berdasarkan evaluasi metode *design thinking*?

- c. Berapa skor kepuasan usability setelah penerapan desain yang dihasilkan dengan metode *design thinking*?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini antara lain.

1. Penelitian berfokus pada pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi Jogjakita, menggunakan metode *design thinking*.
2. Analisis performa aplikasi terbatas pada pengalaman pengguna, tanpa memperhitungkan aspek teknis.
3. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner, sehingga hasilnya mencerminkan persepsi responden.
4. Hasil akhir berupa prototype desain (*high fidelity prototype*) dan tidak mencakup implementasi coding atau pengembangan backend aplikasi.

Penelitian hanya akan fokus pada masalah UX yang berkaitan dengan bug, ketidakakuratan peta, kesulitan dalam verifikasi nomor telepon, dan pembatalan pesanan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam penelitiannya yaitu:

- a. Mengidentifikasi masalah *user experience* yang dialami oleh pengguna aplikasi JogjaKita.
- b. Menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi JogjaKita menggunakan metode *design thinking*.
- c. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi *user experience* aplikasi JogjaKita dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah UX pada aplikasi JogjaKita, sehingga pengembang dapat melakukan perbaikan yang tepat.
- b. Menyediakan data dan analisis yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi JogjaKita.
- c. Memberikan kontribusi dalam pengembangan aplikasi serupa di masa depan dengan menyediakan referensi mengenai metode evaluasi UX yang efektif.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun laporan ini, penulis menjelaskan pembahasan pada lima bab yang secara singkat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan dasar-dasar teori yang terkait atau yang digunakan selama penelitian untuk membantu menyusun skripsi.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang kerangka penelitian dan metodologi apa yang digunakan pada penelitian ini.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan analisis data dan membahas hasil-hasil dari penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil dari keseluruhan penelitian dan memberikan beberapa saran.

