

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dalam bidang bisnis tentu membantu pebisnis untuk mencapai tujuannya. Hal itu dikarenakan teknologi informasi merupakan salah satu penunjang dalam bertumbuh kembangnya suatu bisnis. Sejak awal kemunculannya. Simulator Balap menjadi hal baru yang sangat berpengaruh dalam industri *video games* dan ajang balapan. Simulator balap atau lebih dikenal sebagai *Racing Simulator* berfokus pada performa kendaraan, pindahkan gigi, gerakkan pedal kaki, mengendarai dengan gerakan presisi[1]. *Racing Simulator* berbeda dengan game balapan lainnya seperti *Need for Speed*, dan *The Crew* yang dirancang untuk pemula, simulator balap ini meniru hingga detail seperti traksi ban, lunak kerasnya suspensi, tekanan ban, konsumsi bahan bakar, hingga medan jalur yang bisa dikondisikan sesuai keinginan pemain. Karena tingkat detail kemiripan detail *physics* didalam *Racing Simulator* yang sangat akurat, mobil yang dikendarai pun tidak bisa dikendalikan dengan mudah. *Racing Simulator* juga menawarkan kepada pemain pengalaman yang menyenangkan melalui interaksinya dengan permainan, dan ini tidak melibatkan hasil tertentu yang dapat diukur[2]. Oleh karena itu, pemain *Racing Simulator* harus mengemudikan mobilnya sesuai dengan teknik dan *skill* yang diaplikasikan pada mobil di dunia nyata. Sejak munculnya *Racing Simulator* dan memberikan pengalaman yang nyata dalam balapan, banyak pembalap amatir dan profesional yang menggunakan *Racing Simulator* untuk meningkatkan skill mengemudi mereka di dunia nyata. Adapun contoh permainan dari *Racing Simulator* adalah *rFactor*, *iRacing*, *Gran Turismo*, *Assetto Corsa*, dan lain - lain. Oleh karena itu, Simulator Balap dijadikan sebagai bisnis penyewaan oleh sebagian masyarakat di Indonesia.

ERS Simulator merupakan tempat penyewaan untuk simulator balap yang berlokasi di Bandung. Dengan hadirnya ERS Simulator sebagai tempat penyewaan *Racing Simulator*, hal ini tentu menarik banyak perhatian di kalangan komunitas

Sim Racing di Indonesia khususnya yang berdomisili di Bandung, dan tidak menutup kemungkinan diluar daerah Bandung. Menurut ISO 9241-11 User Experience merupakan persepsi dan respon dari user atas hasil yang didapatkan dari penggunaan atau antisipasi penggunaan pada suatu sistem, produk atau layanan[3]. Kemudian User Interface menurut ISO 9241-11 merupakan keseluruhan komponen berasal dari sistem interaktif yang memberikan informasi dan kontrol kepada user untuk menyelesaikan tugas spesifik tertentu[4]. Berdasarkan analisis kompetitor yang sudah dilakukan didapatkan permasalahan UI/UX seperti informasi yang ditampilkan kurang jelas terutama ketika melakukan reservasi *Rig*. Saat ini ERS Simulator belum menggunakan sistem yang dapat mempermudah *customer* dalam melakukan *booking*. Selain itu, ada juga Maria Studio Beauty yang masih menggunakan media sosial untuk dapat meningkatkan pelayanannya juga memerlukan suatu sistem informasi[5]. Untuk mencari tahu permasalahan lebih lanjut, peneliti melakukan penyebaran kuesioner seperti yang dilakukan oleh Isro' pada jurnal nya yaitu mengenai rancang bangun website sekolah dengan metode *User Centered Design (UCD)* untuk mengetahui suatu permasalahan[6]. Dari hasil kuesioner tersebut, didapatkan beberapa permasalahan, selanjutnya peneliti melakukan klusterisasi jawaban terbuka terhadap hasil survey dari 85 responden *customer* ERS Simulator. Adapun permasalahan yang didapatkan yaitu apabila ada *customer* lain yang akan melakukan penyewaan *Rig* sulit untuk mengetahui apakah tanggal, jam, dan *Rig* tersebut dapat dipesan atau tidak. Hal ini dijelaskan juga oleh owner ERS Simulator karena sistem penyewaan sekarang tidak memiliki fitur untuk mengunci jadwal maupun *real-time*, mengakibatkan *customer* perlu menunggu lama untuk proses konfirmasi penyewaan *Rig*. Kemudian permasalahan mengenai keterbatasan dalam mencari informasi tentang ERS Simulator. Permasalahan berikutnya, *customer* sulit untuk memilih metode pembayaran dan mengkonfirmasi pembayaran dari admin ERS Simulator. Lalu, alur penyewaan yang panjang sehingga ketika ingin melakukan penyewaan kembali harus mengisi kembali data secara mandiri.

Saat ini, *web* dapat dimanfaatkan untuk penyajian informasi yang lebih detail dibandingkan platform lainnya dan meningkatkan kredibilitas usaha[7]. Berdasarkan jawaban *user* dan juga wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap *owner* dari ERS Simulator, peneliti merancang *user interface* dan *user experience* aplikasi berbasis *web* dengan metode *User Centered Design* (UCD) agar menjadi solusi untuk pengelola dan *customer* yang ingin menyewa *Rig* di ERS Simulator. Metode *User Centered Design* (UCD) berfokus pada proses pengembangan sistem tujuan, sifat, konteks, dan lingkungan berdasarkan pengalaman pengguna dari proses evaluasi hingga implementasi[8]. Selanjutnya diperlukan evaluasi terhadap usability untuk mengetahui tingkat kebergunaan terhadap solusi desain yang telah dibuat. Oleh karena itu dengan perancangan aplikasi berbasis web dengan metode *User Centered Design* (UCD) ini diharapkan membantu pengembangan ERS Simulator agar dapat memaksimalkan potensi *Web* sebagai aplikasi dan tentunya sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Dikarenakan ERS Simulator masih dalam tahap pengembangan bisnis, dibutuhkan perancangan aplikasi dari awal. Oleh karena itu, adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana hasil perancangan desain UI/UX aplikasi reservasi bagi pelanggan ERS Simulator menggunakan metode User Centered Design (UCD)?
2. Bagaimana hasil evaluasi dari perancangan desain UI/UX aplikasi berbasis *Web* pada ERS Simulator yang sudah dibuat menggunakan *Single Ease Questionnaire* (SEQ) ?
3. Apakah hasil evaluasi dari perancangan desain UI/UX aplikasi berbasis *Web* pada ERS Simulator yang sudah dibuat dapat diterima oleh pengguna berdasarkan System Usability Scale (SUS) ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Perancangan desain UI/UX aplikasi *web* menggunakan metode *User Centered Design* (UCD)
2. Evaluasi desain UI/UX menggunakan metode *Single Ease Questionnaire* (SEQ) dan *System Usability Scale* (SUS)

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan yang dicapai pada penelitian ini :

1. Menghasilkan rancangan desain UI/UX aplikasi berbasis *Web* pada ERS Simulator menggunakan metode *User Centered Design* (UCD)
2. Hasil rancangan diuji dengan metode Usability Testing untuk mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan *prototype* menggunakan *Single Ease Questionnaire*(SEQ)
3. Hasil rancangan diuji dengan metode *Usability Testing* untuk mengukur apakah *prototype* yang dihasilkan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan *System Usability Scale* (SUS).