

# BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menerangkan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, dan metodologi penelitian.

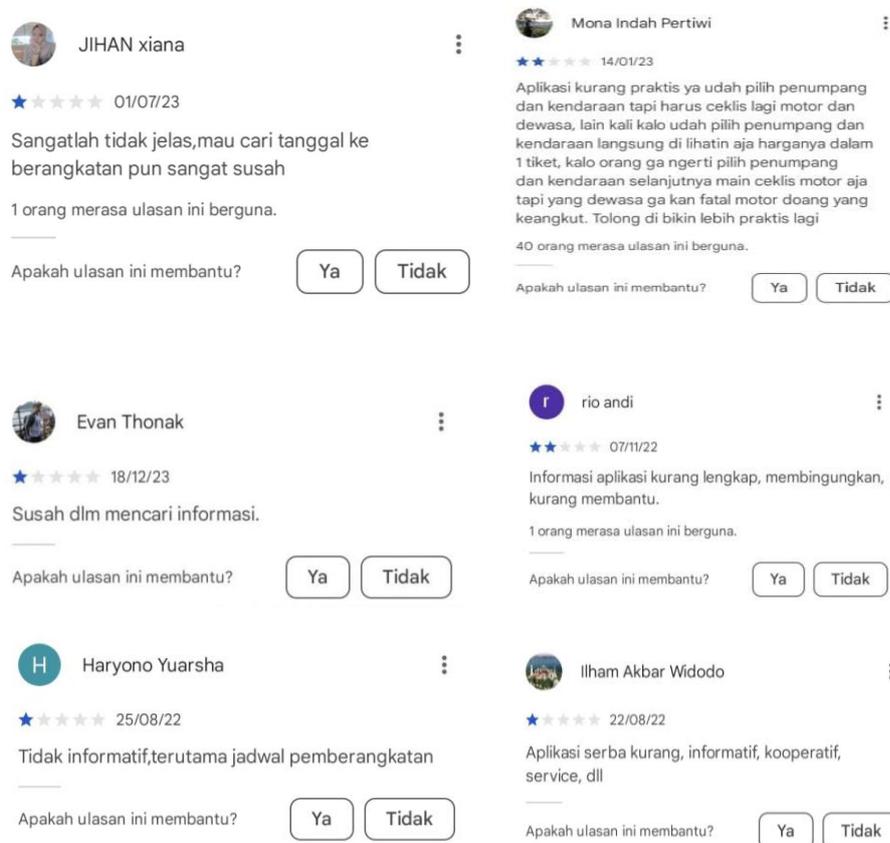
## I.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin maju, aplikasi *mobile* telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari kita (Azura Team, 2023). Dengan kemajuan teknologi dan peningkatan aksesibilitas internet, aplikasi *mobile* telah merubah cara kita berinteraksi dengan dunia (Kompasiana, 2023). Aplikasi *mobile* memainkan peran penting dalam transformasi digital, berfungsi sebagai penghubung antara pengguna dan bisnis (Vodea, 2023). Aplikasi *mobile* juga berfungsi sebagai pemicu untuk transformasi digital, memfasilitasi transaksi online, komunikasi instan, dan akses informasi *real-time* (Assosiation for Physichological Science, 2019). Selain itu, aplikasi *mobile* telah menjadi bagian penting dari kehidupan kita yang membantu kita tetap terhubung dengan dunia sosial (Iqbal PT Nextgen Inovasi Indonesia, 2023). Dengan aplikasi media sosial, kita dapat berinteraksi dengan orang-orang dari seluruh dunia, berbagi momen, dan menjaga kontak dengan teman dan keluarga (Hernawati, 2016). Dengan demikian, aplikasi *mobile* tidak hanya memudahkan kehidupan sehari-hari kita, tetapi juga membuka peluang baru dalam cara kita berkomunikasi, belanja, belajar, bekerja, dan bermain.

Aplikasi *mobile* merupakan salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Dalam perkembangan dunia digital, semakin mendorong peningkatan keterjangkauan penggunaan perangkat *mobile (smartphone)* untuk menghasilkan sebagian besar pertumbuhan teknologi secara berkelanjutan (Utan Sufandi et al., 2022). Menurut penelitian dari *RescueTime*, orang menghabiskan rata-rata tiga jam dan 15 menit di ponsel mereka setiap hari (webiotic, 2022). Jika melihat data, penggunaan aplikasi *mobile* tendensinya sedang naik, terutama karena aplikasi *mobile* menjadi lebih inovatif dan bekerja lebih keras untuk memecahkan masalah pengguna (webiotic, 2022). Aplikasi dapat membantu menciptakan pengalaman yang positif dan berharga bagi pelanggan sepanjang interaksi mereka dengan produk atau layanan. Dapat

membantu perusahaan mencapai keunggulan kompetitif. Dalam konteks ini, keunggulan kompetitif dapat diartikan sebagai keuntungan unik atau superioritas yang dimiliki suatu perusahaan dibandingkan dengan pesaingnya (Stocchi et al., 2022).

Aplikasi DLU Ferry telah menjadi bagian penting dalam memberikan layanan kepada pengguna. Pengguna dapat menjelajahi rute kapal yang tersedia, memilih tanggal dan waktu yang diinginkan dan membeli tiket. Aplikasi ini telah diunduh sebanyak 500.000 kali di *Google Play*, menunjukkan bahwa aplikasi ini telah memiliki banyak pengguna. Namun, tantangan terbesar adalah bagaimana menciptakan pengalaman pengguna yang baik dan mudah digunakan. Berdasarkan total *rating* 2,9 sejumlah besar pengguna memberikan penilaian terendah, yaitu bintang 1, dalam skala 1 - 5 (*Google Play*, 2023). Dari observasi awal, pada sampel ulasan di *Google Play* pengguna merasa tidak puas dengan pengalaman mereka menggunakan aplikasi DLU Ferry terkait tampilan dan/atau tata letak informasi yang diberikan.



**Gambar I.1** Sampel Ulasan Aplikasi DLU Ferry(*Google Play*, 2023)

Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengalaman pengguna kurang memuaskan dan ada ruang untuk peningkatan dalam hal pengalaman pengguna. Untuk memverifikasi hal tersebut, sebagai produk digital yang berfokus pada *mobile*, pemahaman terhadap perspektif pengguna dapat diperoleh dengan evaluasi terhadap *User Experience* dari produk tersebut. *User Experience* menilai seberapa kepuasan dan kenyamanan seseorang terhadap sebuah produk, sistem, dan jasa (ISO-210, 2010). Terlihat bagus fitur sebuah produk, sistem, atau jasa, kemudian khalayak yang dituju tidak dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan dalam berinteraksi maka tingkat *User Experience* menjadi rendah.

Evaluasi *User Experience* dapat dilakukan dengan menggunakan metode *UX Honeycomb*. Metode ini memberikan pendekatan yang holistik dalam evaluasi pengalaman pengguna, mencakup berbagai aspek penting seperti kegunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*usability*), keinginan (*desirability*), ketercukupan (*findability*), aksesibilitas (*accessibility*), kredibilitas (*credibility*), dan nilai (*valueability*) (Peter Morville, 2004b) yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik, meskipun metode ini tidak dirancang untuk situasi atau produk tertentu. Oleh karena itu, *UX Honeycomb* memberikan kerangka kerja yang fleksibel yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan. Dengan menerapkan metode ini, diharapkan dapat mengidentifikasi area mana yang mendapatkan penilaian rendah dari pengguna dan memerlukan perbaikan (W. Kusuma et al., 2019).

Selanjutnya, untuk merancang perancangan ulang *user interface* yang akan diimplementasikan dalam bentuk *front end* yang di kembangkan penulis menggunakan *React Native* berdasarkan metode *Human-Centered Design* (HCD). Metode HCD melibatkan tahapan seperti pemahaman mendalam tentang konteks dan kebutuhan pengguna, merancang solusi yang berfokus pada manusia dari konsep dasar hingga desain final, dan evaluasi desain (Wibagso & Celesta, 2021a) untuk memastikan bahwa perancangan ulang akan lebih fokus pada kebutuhan dan preferensi pengguna. Metode evaluasi *usability* yang digunakan untuk evaluasi desain adalah *Think Aloud*. *Think Aloud* digunakan untuk mendapatkan umpan balik terhadap aspek mana dari sistem yang membingungkan dengan cara verbalisasi secara berkelanjutan terhadap apa yang pengguna rasakan dan pikirkan

ketika menggunakan sistem (Sulistiya et al., 2021a). Dengan menerapkan metode ini diharapkan dapat meningkatkan *efficiency*, *learnability*, dan *Satisfaction* sehingga memunculkan kualitas pengalaman yang lebih baik bagi para pengguna.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi pengalaman pengguna aplikasi DLU Ferry berdasarkan metode *UX Honeycomb*?
2. Bagaimana perancangan ulang desain *user interface* berdasarkan hasil evaluasi pengalaman pengguna aplikasi DLU Ferry berdasarkan metode *Human-Centered Design*?
3. Bagaimana implementasi dalam bentuk *front-end* pada perancangan ulang desain *user interface* Aplikasi DLU Ferry?
4. Bagaimana hasil evaluasi perancangan ulang desain *user interface* Aplikasi DLU Ferry berdasarkan metode *Think Aloud*?

## **I.3 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan yang ingin dicapai dalam pengerjaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan hasil evaluasi pengalaman pengguna aplikasi DLU Ferry pada setiap aspek *UX Honeycomb*.
2. Mengetahui hasil perancangan ulang desain *user interface* Aplikasi DLU Ferry berdasarkan metode *Human-Centered Design*.
3. Mengetahui hasil implementasi dalam bentuk *front end* pada perancangan ulang desain *user interface* Aplikasi DLU Ferry.
4. Mengetahui hasil evaluasi pengguna terhadap perancangan ulang desain *user interface* Aplikasi DLU Ferry berdasarkan metode *Think Aloud*.

Adapun manfaat-manfaat yang ingin diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini memperluas pengetahuan dan berfungsi sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi *User Experience* menggunakan metode *UX Honeycomb*.
2. Berdasarkan perancangan ulang desain *user interface* Aplikasi DLU Ferry pada aspek ditingkatkan, aplikasi DLU Ferry menjadi lebih nyaman untuk digunakan pengguna.

#### **I.4 Batasan Masalah**

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang diamati adalah aplikasi pemesanan tiket kapal online DLU Ferry.
2. Penelitian berfokus pada *User Interface/User Experience* dalam penggunaan aplikasi pemesanan tiket kapal online DLU Ferry.
3. Penelitian ini menggunakan metode *UX Honeycomb* mencakup aspek *Useful, Desirable, Accessible, Credible, Findable, Useable, dan Valuable* untuk melakukan evaluasi *User Experience* dan *Human-Centered Design* untuk melakukan perancangan ulang desain *user interface* Aplikasi DLU Ferry yang akan diwujudkan dalam bentuk front end yang dikembangkan menggunakan React Native. Serta *Think Aloud* digunakan untuk melakukan evaluasi *usability* desain perancangan ulang desain *user interface* Aplikasi DLU Ferry
4. Cakupan partisipan pencarian data melibatkan pengguna aplikasi DLU Ferry, yang merupakan mahasiswa asal Pulau Lombok dan sedang berkuliah di wilayah Jawa Timur.