

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan ini dijelaskan apa yang menjadi Latar Belakang, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, Batasan masalah dan Manfaat pada penelitian yang dibuat.

1.1. Latar Belakang

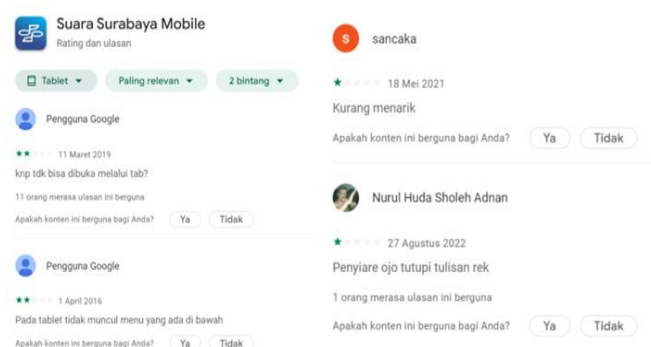
Kemajuan teknologi di era *Digital* telah membawa perubahan yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari. Tidak hanya mengubah cara manusia berkomunikasi, teknologi *Digital* juga telah mengubah cara interaksi antar individu atau antar kelompok (Gita Sukmono & Junaedi, 2020). Perkembangan media komunikasi memiliki peran penting dalam memperlancar penyampaian pesan ke berbagai penjuru dunia, salah satunya melalui media penyiaran, seperti radio (Pangestu et al., 2024). Radio memiliki karakteristik seperti publisitas, universalitas, kontinuitas, dan aktualitas yang memungkinkan penyebaran informasi secara luas, serta kemampuan merangsang imajinasi pendengar dan fleksibilitas dalam penyajian informasi (Romli, 2017; Margono, 2017 dalam Pangestu et al., 2024). Namun, dengan berkembangnya teknologi, muncullah internet sebagai media baru yang menawarkan kemudahan akses informasi lebih luas, hal ini berpengaruh terhadap industri media konvensional seperti radio.

Salah satu perusahaan yang terpengaruh adalah PT. Radio Fiskaria Jaya Suara Surabaya, atau yang lebih dikenal dengan nama Suara Surabaya. Didirikan pada 11 Juni 1983, perusahaan ini awalnya beroperasi sebagai Radio Suara Surabaya (SS) FM. Dengan visi menjadi sumber pemberdayaan dan demokratisasi Masyarakat (suarasurabaya.net, n.d.), Suara Surabaya terus berinovasi mengikuti perkembangan teknologi komunikasi. Untuk menjangkau audiens yang lebih luas, Suara Surabaya mengembangkan berbagai platform media, termasuk suarasurabaya.net. Melalui langkah-langkah ini, Suara Surabaya berhasil mempertahankan eksistensinya di tengah pesatnya perubahan teknologi.

Seiring dengan perkembangan teknologi, Suara Surabaya meluncurkan aplikasi *Mobile* bernama Suara Surabaya *Mobile* sebagai bagian dari upaya konvergensi

media. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur menarik, seperti *streaming* radio dalam format audio dan video. Selain itu, terdapat fitur interaktif seperti "Kontributor" yang memungkinkan pengguna berpartisipasi aktif dalam membagikan informasi, serta fitur *audio call* dan *video call* dengan penyiar. Fitur lainnya meliputi Kawan SS yang menyediakan laporan lalu lintas, serta *News*, *Video*, *Potret Kelana Kota*, dan *Potret Netter* yang memuat berita dan informasi kiriman netter yang telah dikelola oleh tim redaksi Suara Surabaya (suarasurabaya.net, n.d.). Dengan berbagai fitur ini, Suara Surabaya *Mobile* semakin memperkuat eksistensinya di era *Digital*.

Meskipun aplikasi Suara Surabaya *Mobile* memiliki berbagai fitur menarik, terdapat kekurangan pada sisi UI/UX yang perlu segera diperbaiki. Hal ini penting karena faktor UI/UX akan mempengaruhi penerimaan aplikasi oleh pengguna (Buntoro, n.d, 2020). Hal ini dapat dilihat pada ulasan di *App Store* menunjukkan rating rata-rata 3,1/5 dari 69 ulasan, dengan banyak ulasan negatif terkait tampilan dan kompatibilitas desain dengan berbagai ukuran layar. Begitu juga di *Play Store*, meskipun rating mencapai 4,4/5 dari lebih 2000 pengguna, masih ada ulasan negatif mengenai tata letak komponen pada fitur *streaming* radio. Beberapa pengguna juga mengeluhkan kebingungan dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi, hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2 yang menunjukkan ulasan negatif terkait UI/UX pada aplikasi Suara Surabaya *Mobile*.

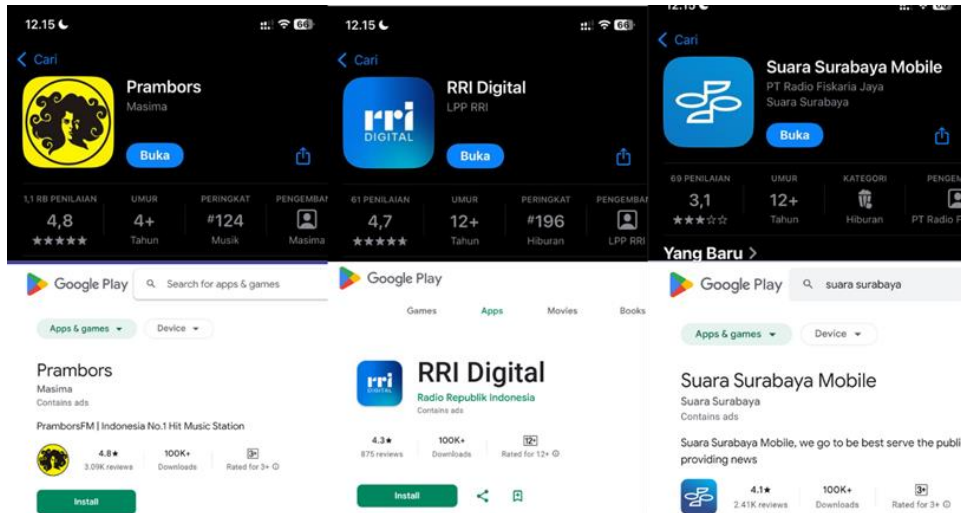


Gambar 1. 1 Ulasan Negatif Terkait Aplikasi
(Sumber : *Play Store*)

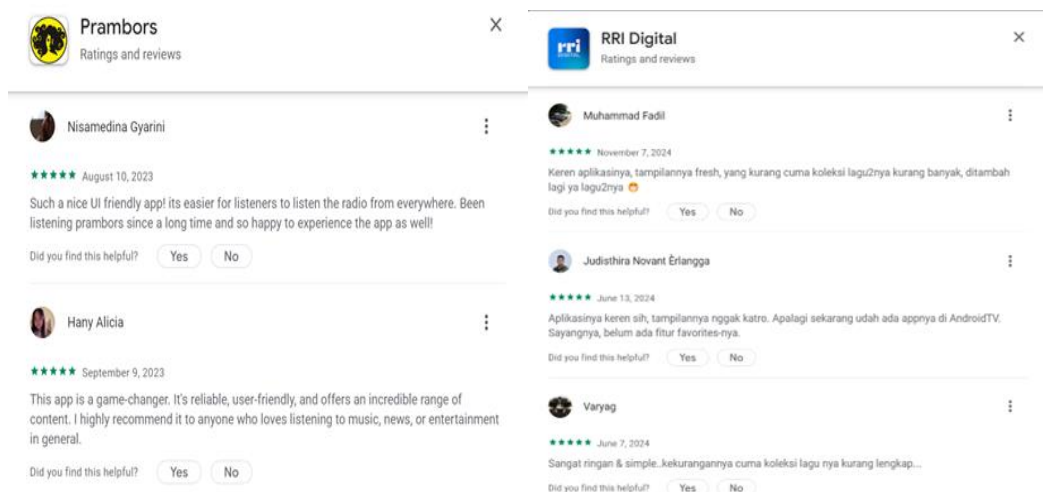


Gambar 1. 2 Ulasan Negatif Terkait Aplikasi
(Sumber : *Play Store*)

Jika dibandingkan dengan aplikasi serupa seperti Prambors *Mobile* dan RRI *Digital*, Suara Surabaya *Mobile* masih memiliki rating lebih rendah. Rating mencerminkan kualitas aplikasi dan menjadi pertimbangan penting bagi pengguna dalam memilih aplikasi (Arther Sandag, 2020), sehingga perbaikan kualitas aplikasi sangat diperlukan untuk meningkatkan *rating* dari aplikasi. Dapat dilihat pada Gambar 1.3 dan Gambar 1.4 yang menjelaskan Prambors *Mobile* memiliki rating 4,8/5 dari 1000 lebih pengguna di *App Store* dan 4,9/5 dari 100.000 di *Play Store*, sementara RRI *Digital* mendapat rating 4,7/5 dari 61 pengguna di *App Store* dan 4,3/5 dari 100.000 lebih pengguna di *Play Store*, sedangkan Suara Surabaya *Mobile* memperoleh rating 3,1/5 dari 69 lebih pengguna di *App Store* dan rating 4,4/5 dari 100.000 lebih pengguna di *Play Store*. Selain itu, pengguna aplikasi Prambors *Mobile* dan RRI *Digital* menilai bahwa aplikasi mereka memiliki tampilan aplikasi yang lebih baik.



Gambar 1. 3 Perbandingan Rating Dengan Aplikasi Serupa
(Sumber : *Play Store dan App Store*)



Gambar 1. 4 Ulasan Pengguna Mengenai UI/UX Aplikasi Prambors
Mobile Dan RRI Digital

Berdasarkan wawancara dengan pengembang, target pengguna aplikasi adalah pendengar radio usia produktif, dengan keinginan agar aplikasi lebih sederhana, mudah digunakan, dan dengan tema gelap. Pengembang juga ingin menambahkan fitur merekam streaming dan memastikan aplikasi tetap berjalan saat keluar dari aplikasi. Masalah yang ditemukan meliputi tombol submit yang tidak memberikan respon, ketidaksamaan ukuran komponen, dan fitur yang membingungkan karena kurangnya label. Selain itu, perusahaan belum memiliki tim khusus untuk menangani UI/UX, padahal aspek ini sangat penting dalam pengembangan aplikasi.

Menurut Brianna Lawson (2015), pengguna cenderung meng-*uninstall* aplikasi karena UI/UX yang buruk, inkonsistensi desain, kesulitan penggunaan, dan desain yang tidak kompatibel dengan berbagai ukuran layar. (Yastin nur, 2020).

Berdasarkan wawancara dengan 7 pengguna aplikasi Suara Surabaya *Mobile*, terungkap beberapa masalah terkait UI/UX. Pengguna kesulitan saat pendaftaran akun karena aplikasi tidak memberikan umpan balik jelas tentang status proses. Selain itu, kurangnya pemahaman pengguna terhadap fungsi fitur disebabkan oleh ikon yang mirip dan tidak adanya label, terutama pada fitur utama di *bottom navigation*. Masalah lain terkait kompatibilitas dengan perangkat, seperti tampilan *bottom navigation bar* yang tidak muncul di perangkat *iPad*. Pengguna juga mengeluhkan ketiadaan fitur pembatalan pada *Audio Call* dan *Video Call*, serta meminta penyegaran desain tampilan dan penambahan fitur jadwal sesi siaran.

Dari permasalahan yang ditemukan pada aplikasi Suara Surabaya *Mobile* menunjukkan perlunya peningkatan UI/UX untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan optimal. Tampilan aplikasi harus menarik, nyaman, serta mudah digunakan agar pengguna dapat menavigasi dan berinteraksi tanpa kesulitan. Kurangnya perhatian terhadap aspek *usability* dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna, yang berpotensi menurunkan tingkat penggunaan aplikasi (Waalidein Syukron, 2023) dan mendorong pengguna beralih ke aplikasi lain. Jika hal ini terjadi, perusahaan dapat kehilangan daya saing di industri. Oleh karena itu, penelitian ini akan melakukan evaluasi *usability* pada UI/UX aplikasi Suara Surabaya *Mobile* menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada. Hasil evaluasi tersebut akan menjadi dasar dalam perancangan ulang UI/UX menggunakan metode *Double Diamond Model* guna menciptakan desain yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Evaluasi *usability* adalah penilaian terhadap kemudahan penggunaan desain atau UI pada aplikasi oleh pengguna (Tambunan & Malem Ginting, 2021). Evaluasi ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, salah satunya adalah *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale* (SUS), yang digunakan untuk menemukan masalah *usability* pada desain UI/UX aplikasi (Putra et al., 2023). *Heuristic*

Evaluation melibatkan penilaian dari para ahli untuk menilai usability dan mengevaluasi setiap komponen berdasarkan prinsip Heuristic (Putra et al., 2023). Metode ini dikembangkan oleh Jakob Nielsen dan Rolf Molich serta telah digunakan oleh perusahaan besar seperti Apple, Google, dan Adobe (Euphemia Wong, 2024). Sedangkan *System Usability Scale* (SUS) merupakan metode pengujian *usability* aplikasi dengan menggunakan kuisisioner yang berisi 10 pertanyaan dan jawaban dengan skala 1-5 yang mewakili jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju (Yoga Pudya Ardhana, 2022). Hasil dari evaluasi akan digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam UI/UX aplikasi yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna.

Setelah mengidentifikasi permasalahan, perancangan desain solusi pada UI/UX aplikasi Suara Surabaya *Mobile* akan dilakukan menggunakan *Double Diamond model*, yaitu *framework Design Thinking* yang dikembangkan oleh *Design Council* pada tahun 2004 (Birri Firamadhani & Arwin Dermawan, 2023). Metode ini dipilih karena memberikan fleksibilitas kepada perancang UI/UX, memungkinkan evaluasi desain untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna (Laksono, 2021), serta mendukung partisipasi pengguna dalam tahap *design process* (Auliya Rahman & Rosa Indah, 2024). Selain itu, metode ini juga mempermudah komunikasi proses desain kepada stakeholder yang tidak memiliki latar belakang desain (Khadijah, 2022). *Double Diamond Model* terdiri dari empat tahapan utama, yaitu *discover*, *define*, *develop*, dan *prototype* (Hirinda Zulfa et al., 2022). Setelah rancangan desain solusi dibuat, evaluasi *usability* kembali dilakukan dengan metode yang sama, yaitu *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale* (SUS), untuk melihat apakah terdapat peningkatan pengalaman pengguna dalam hasil perancangan ulang aplikasi Suara Surabaya *Mobile*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana melakukan evaluasi *usability* pada *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi Suara Surabaya *Mobile* saat ini dan setelah

dilakukan perancangan ulang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) ?

- b. Bagaimana melakukan perancangan ulang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi *Suara Surabaya Mobile* ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Melakukan analisis dan evaluasi terhadap *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi *Suara Surabaya Mobile* saat ini dan setelah dilakukan perancangan ulang menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale* (SUS).
- b. Melakukan perancangan ulang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi *Suara Surabaya Mobile* menggunakan *Double Diamond model* berdasarkan hasil evaluasi *usability* menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

1.4. Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Fokus penelitian hanya pada evaluasi *usability* dan perancangan desain solusi untuk *User interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pengguna aplikasi *Suara Surabaya Mobile*.
- b. Perancangan desain solusi dilakukan berdasarkan temuan dari evaluasi *usability* untuk memperbaiki kelemahan dalam *User interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pengguna aplikasi *Suara Surabaya Mobile*.
- c. Metode untuk melakukan evaluasi *usability* pada aplikasi *Suara Surabaya Mobile* menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale* (SUS).
- d. Untuk merancang solusi dan perubahan pada *User interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pengguna berdasarkan hasil evaluasi aplikasi menggunakan metode *Double Diamond model*.

- e. Hasil akhir penelitian hanya sampai sebatas *Front-end Mobile apps* dengan menggunakan *Cordova* dikarenakan menyesuaikan dengan teknologi yang aplikasi saat ini.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat tugas akhir ini :

- a. Bagi perusahaan, memberikan masukan berharga bagi pengembang aplikasi Suara Surabaya *Mobile* dalam memperbaiki dan mengembangkan versi mendatang khususnya pada *User interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi.
- b. Bagi pengguna, penelitian ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Suara Surabaya *Mobile* terutama pada sisi *User interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi.
- c. Bagi peneliti, tugas akhir ini bermanfaat menambah wawasan dengan pengimplementasian metode/model/konsep dalam upaya meningkatkan *usability User interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian dengan menggunakan metode evaluasi dan perancangan ulang desain dengan metode serupa.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Minimal terdapat lebih dari satu metodologi/metode/kerangka kerja yang disertakan pada bab ini untuk menyelesaikan permasalahan atau

meminimalisir gap antara kondisi eksisting dengan target. Pada akhir bab, analisis pemilihan metodologi/metode/kerangka kerja harus dijelaskan untuk menentukan metodologi/metode/kerangka kerja yang akan digunakan di penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Penyusunan metodologi penelitian harus dilakukan secara kritis apakah metode atau teknik yang dipilih memang tepat sesuai tujuan penelitian. Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi : tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

Bab V Hasil dan Evaluasi

Pada bab ini, disajikan hasil rancangan, temuan, analisis dan pengolahan data. Selain itu bab ini juga berisi tentang validasi atau verifikasi hasil dari penelitian, sehingga hasil tersebut apakah telah benar-benar menyelesaikan masalah atau menurunkan gap antara kondisi eksisting dan target yang akan dicapai. Analisis sensitivitas juga dapat digunakan di bab ini untuk lebih mengetahui hasil penelitian dapat diterapkan baik secara khusus di konteks penelitian maupun secara umum di konteks serupa (misal perusahaan di sektor serupa). Selain itu metode-metode evaluasi yang lain dapat di terapkan untuk memvalidasi hasil TA sesuai dengan kebutuhan.

Secara keseluruhan bab ini membahas secara mendetail mengenai hasil dari penelitian dan refleksinya terhadap tujuan penelitian. Untuk penelitian yang berfokus pada merancang sistem informasi/aplikasi maka penamaan bab ini mengikuti tahapan penerapan SDLC yang digunakan dalam penelitian.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.