

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah mengubah dunia dalam hal proses, pola pikir, gaya hidup serta komunikasi [1]. Seiring perkembangan teknologi digital di Indonesia yang semakin berkembang pesat saat ini, memberikan kemudahan bagi manusia dalam berbagai hal semua menjadi cepat dan efisien, sehingga kini banyak bisnis maupun jasa yang memanfaatkan teknologi digital untuk media pertukaran informasi dan transaksi.

Meningkatnya penggunaan internet dan *mobile phone* mendorong perkembangan teknologi dan memunculkan inovasi aplikasi berbasis *mobile* untuk pemesanan jasa layanan antar berupa ojek atau mobil secara *online* sehingga semua orang dapat memesan dimanapun dan kapanpun secara mudah dan praktis [2]. Salah satu jasa yang memanfaatkan teknologi digital adalah layanan transportasi daring. Saat ini sudah terdapat berbagai macam aplikasi transportasi daring yang muncul. Salah satunya UStreet, sebagai penyedia layanan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi daring dan menjadi platform transportasi daring asal Lampung yang membantu pengguna daerah bandar lampung dalam memenuhi kebutuhannya.

Aplikasi UStreet masih tergolong baru dalam dunia transportasi daring, tetapi jumlah pengunduh sudah mencapai 1.000+. Meskipun sudah banyak diunduh dan mempunyai rata-rata *rating* 4.7 dari 5 bintang, Aplikasi ini masih terdapat permasalahan dalam faktor antarmuka dan pengalaman penggunaannya yang dapat dilihat pada lampiran dan pada ulasan penilaian aplikasi UStreet di *Play Store*.

Berdasarkan hasil *preliminary research* yang dilakukan sebagai pencarian data awal menggunakan kuesioner didapatkan hasil sebanyak 30 orang responden yang pernah menggunakan aplikasi Ustreet, menurut Roscoe dalam (Sugiyono, 2014) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan

500 [3]. Pada hasil tersebut didapatkan bahwa 28 responden mengalami permasalahan dalam faktor antarmuka dan pengalaman penggunaan sedangkan 2 pengguna tidak menemukan permasalahan pada faktor pengalaman penggunaan tetapi terdapat permasalahan pada faktor antarmuka aplikasi UStreet. Berdasarkan hal permasalahan tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, tingkat kepuasan pengguna yang kurang dapat berdampak terhadap penggunaan aplikasi *mobile* UStreet. Kepuasan merupakan salah satu faktor dari *usability*. *Usability* adalah bagian dari suatu bidang ilmu multi disiplin *Human Computer Interaction* (HCI). Kata *usability* berasal dari kata *usable* yang artinya dapat digunakan dengan baik, *usability* memiliki ciri-ciri seperti *usefulness*, *efficiency*, *effectiveness*, *learnability*, *satisfaction*, dan *accessibility* [4].

Meninjau dari permasalahan *usability* tersebut, diperlukannya evaluasi dengan menggunakan metode *think aloud*. Evaluasi juga dibutuhkan karena untuk menggambarkan tingkat kepuasan dari pengguna terhadap aplikasi [5]. Dimana pada *think aloud* peneliti dapat mengetahui masalah yang dihadapi pengguna dan persepsi yang dikemukakan pengguna terhadap aplikasi *mobile* UStreet dengan mengamati secara langsung. Setelah pengguna menjalani pengujian dengan metode *think aloud* lalu diperkuat dengan metode lain dalam pengujian *usability*, yaitu dengan menggunakan metode *USE Questionnaire* untuk mengukur tingkat efisiensi, efektivitas dan kepuasan pengguna pada sebuah aplikasi. Hasil dari evaluasi tersebut akan menjadi bahan untuk desain antarmuka yang baru sesuai dengan persepsi dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu evaluasi dalam aplikasi UStreet perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan, kemudahan dan kenyamanan pengguna dengan menggunakan metode *think aloud*.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan pada sub-bab sebelumnya, diidentifikasi permasalahan yaitu dibutuhkannya evaluasi terhadap desain antarmuka UStreet menggunakan metode *think aloud* untuk mengetahui masalah *usability* yang akan dibahas dalam penelitian dan akan diberikan saran berupa rekomendasi perbaikan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, didapatkan rumusan masalah bagaimana mengevaluasi serta merancang antarmuka yang baik pada aplikasi *mobile* UStreet dengan *think aloud* supaya meningkatkan pengalaman pengguna dan melakukan pengujian nilai tingkat *usability* dengan *USE Questionnaire*.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengevaluasi serta merancang desain antarmuka aplikasi *mobile* UStreet berdasarkan temuan masalah pengalaman pengguna dengan menggunakan metode *think aloud* dan mengetahui nilai tingkat *usability* terhadap desain antarmuka pada aplikasi UStreet dengan melakukan pengujian menggunakan *USE Questionnaire*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik bagi Penulis, Instansi, dan Masyarakat. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademis, penelitian yang dilakukan dapat memberikan informasi dan wawasan terutama untuk bidang teknik informatika tentang evaluasi dan perancangan *user interface* dan *user experience* dengan metode *Think Aloud*.
2. Bagi Instansi, Dapat menjadi pertimbangan dan rekomendasi dalam desain antarmuka pengguna aplikasi UStreet agar dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi UStreet dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam aspek *usability*.
3. Bagi Masyarakat, dengan adanya antarmuka aplikasi UStreet yang baru diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan penggunaan pada aplikasi UStreet.

## 1.6 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar pelaksanaan serta hasil yang akan diperoleh sesuai dengan tujuan pelaksanaannya. Adapun batasan masalahnya adalah :

1. Penelitian akan dilakukan terhadap aplikasi transportasi daring berbasis mobile yaitu UStreet
2. Penelitian akan dilakukan dengan mengevaluasi desain antarmuka aplikasi mobile UStreet menggunakan metode *think aloud* tipe *concurrent think aloud*
3. Desain antarmuka yang akan dievaluasi hanya *user interface* pada aplikasi mobile UStreet
4. Analisis yang dilakukan menggunakan metode *Think Aloud* untuk mengetahui masalah yang dihadapi pengguna dan persepsi yang dikemukakan pengguna dan metode *USE Questionnaire* untuk mengukur tingkat nilai usability pada aplikasi Ustreet
5. Responden dalam penelitian ini adalah yang pernah menggunakan aplikasi UStreet
6. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari data yang dihasilkan dengan metode *think aloud* dan *USE Questionnaire*
7. *Output* yang dihasilkan berupa hasil evaluasi *usability* dan rekomendasi antarmuka dalam bentuk *high-fidelity prototype*

## 1.7 Sistematika Penulisan

Agar dapat memahami lebih jelas tugas akhir ini, maka materi-materi dalam tugas akhir ini dikelompokkan ke dalam bagian-bagian berikut :

### 1. BAB I Pendahuluan

Bagian ini menjelaskan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II Landasan Teori

Bagian ini berisi tinjauan pustaka dan tinjauan studi yang mendukung penelitian.

3. BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan desain penelitian, metode untuk pengumpulan data, serta pengolahan data, dan evaluasi.

4. BAB IV Implementasi dan Pengujian

Bagian ini berisi penjabaran mengenai implementasi penelitian serta hasil pengujian.

5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Berisi penyajian hasil penelitian dan analisa dari hasil penelitian kesimpulan serta saran untuk penelitian.