

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ojek *online* menjadi primadona di era teknologi saat ini. Pemesanan yang cepat membuat ojek online mudah diterima oleh masyarakat, selain itu terdapat berbagai macam fitur serta layanan yang diberikan oleh ojek *online* sehingga dapat memenuhi kebutuhan dalam bidang jasa [1]. Terdapat berbagai jenis ojek *online* yang beroperasi di Indonesia khususnya di kota Bandar Lampung, salah satunya adalah Ojesa. Ojesa atau Ojek Sahabat Wanita adalah layanan ojek khusus wanita yang dibuat oleh PT Berkah Bersama Ojesa yang pada mulanya beroperasi melalui pemesanan pada aplikasi Whatsapp, namun kini mengalami perubahan model bisnis yaitu melayani pemesanan melalui aplikasi berbasis *mobile* yang telah dibangun yaitu aplikasi Ojesa. Aplikasi Ojesa sudah diunduh lebih dari seribu kali, namun setelah dilakukan wawancara dengan *co-owner* Ojesa, Yuli Kurniasih, diperoleh informasi bahwa masih banyak pengguna yang memesan layanan ojek melalui aplikasi Whatsapp dibandingkan dengan pemesanan melalui aplikasi Ojesa. Perubahan model bisnis pada layanan Ojesa membuat pengguna perlu menyesuaikan diri terhadap aplikasi Ojesa karena model mental yang telah terbentuk pada pemakaian aplikasi Whatsapp sebelumnya tentu berbeda dengan pemakaian aplikasi Ojesa. Jika antarmuka pengguna pada aplikasi yang dibuat tidak menarik atau tidak mudah digunakan oleh pengguna maka pengguna akan merasa malas dalam menggunakan suatu aplikasi. Aplikasi Ojesa sudah cukup baik namun karena baru dibangun, tentu masih perlu dilakukan pengembangan terutama dalam hal antarmuka pengguna. Hal ini dibuktikan dengan beberapa ulasan dalam kuesioner yang berjudul "Survei antarmuka pengguna pada aplikasi Ojesa" yang menyatakan bahwa pada aplikasi ojesa masih memiliki kekurangan dari segi antarmuka pengguna (detail terlihat pada lampiran).

Tabel 1.1 Ulasan Responden Tentang Aplikasi Ojesa

No	Ulasan
1	Berikan keterangan yang mudah untuk mendaftarkan pengguna pada aplikasi agar semua kaum wanita bisa memakainya dengan mudah

No	Ulasan
	termasuk para orangtua
2	Agar tampilan lebih menarik, mungkin desain tema perlu diganti
3	Kombinasi warna untuk apk nya sebaiknya nyambung tidak terlalu mencolok
4	Menurut saya perlu ditambah bagian foto atau identitas kurir nya
5	Informasi berupa gambar dapat lebih simple lagi dan untuk informasi tambahan dalam bentuk tulisan diharapkan menggunakan kalimat singkat, jelas, dan mudah dipahami oleh pengguna
6	Warnanya jangan kuning karena kalah di tempat terang akan sulit untuk dilihat
7	Tampilan sebelumnya terlihat kaku banget. Mungkin bisa dibuat desain yg lebih modern dan warnanya menarik sesuai dgn penggunanya
8	Fitur keselamatan bagi pengguna dan drivernya dengan menggunakan fitur layanan call yang cepat jika suatu saat nanti terjadinya hal yang tidak diinginkan, dan pastinya diharapkan para pengguna lebih yakin untuk memakainya maupun lebih percaya diri karena OJESA adalah aplikasi ojek online yang memiliki layanan yang baik.
9	Fitur warna dari app perlu ditambahkan warna atau diganti warna lain
10	Saya rasa warnanya seperti aplikasi lain yang sudah pernah ada.
11	Info biaya ongkir dimasukkan di bagian sebuah restoran.
12	Tampilan pembelian produknya mohon ditambahkan
13	Mungkin dapat diberi spesifikasi warna yang lebih ke arah pengguna kaum wanita. selain itu, fitur pada navbar bottom bisa ditambahkan agar tidak keliatan sepi banget app nya. dibuat lebih modern dengan desain yang kekinian agar tidak bosan saat digunakan.
14	Menurut saya dibagian informasi produk atau untuk memasukkan jumlah yang kita akan beli alangka baiknya jika langsung ada penambahan alamat dan jumlah ongkir yang telah diambil

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi aspek *usability* pada aplikasi Ojesa agar dapat mengetahui sejauh mana aplikasi Ojesa mudah digunakan oleh pengguna, selain itu evaluasi bertujuan untuk menemukan permasalahan pada antarmuka pengguna dan memberikan rekomendasi *redesign* antarmuka pengguna sehingga diharapkan dapat meningkatkan nilai *usability* pada aplikasi dan menciptakan pengalaman pengguna yang baik terhadap aplikasi Ojesa. Umumnya antarmuka pengguna yang mudah dipelajari menjadi target utama para perancang *user interface*, namun pada kenyataannya sekalipun antarmuka pengguna yang dibuat sudah baik, tetap harus mengacu kepada siapa pengguna aplikasi, apa tujuan dan kebutuhan pengguna sesungguhnya. Untuk membangun antarmuka pengguna yang mampu memenuhi tujuan dan kebutuhan pengguna, maka

penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Goal Directed Design*, yaitu sebuah metode perancangan antarmuka pengguna yang berpusat pada tujuan dan kebutuhan pengguna lalu menerjemahkan ke dalam bentuk desain antarmuka pengguna [2]. Sedangkan untuk evaluasi dilakukan dengan menggunakan model PACMAD (*People At the Centre of Mobile Application Development*). Metode PACMAD adalah model pengukuran kegunaan yang menyesuaikan permasalahan dan batasan yang ada pada aplikasi seluler, seperti ukuran layar yang cenderung kecil, keterbatasan koneksi dan sifat perangkat seluler yang dapat digunakan bersamaan dengan kegiatan lain [3].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mengevaluasi aspek *usability* pada aplikasi Ojesa dengan menggunakan model PACMAD (*People At the Centre of Mobile Application Development*)?
2. Apakah metode *Goal Directed Design* dapat memperbaiki nilai *usability* pada aplikasi Ojesa?
3. Bagaimana perbandingan nilai pada masing-masing aspek *usability* pada aplikasi Ojesa dan hasil *redesign* aplikasi Ojesa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada sub bab sebelumnya, maka dapat dibuat tujuan sebagai berikut :

1. Mengevaluasi aspek *usability* pada aplikasi Ojesa dengan menggunakan model PACMAD (*People At the Centre of Mobile Application Development*).
2. Menghasilkan model antarmuka pengguna dengan menggunakan metode *Goal Directed Design*.
3. Membandingkan nilai pada masing-masing aspek *usability* pada aplikasi Ojesa dan hasil *redesign* aplikasi Ojesa.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perancangan antarmuka pengguna menggunakan metode *Goal Directed Design* dan Evaluasi menggunakan model *usability* PACMAD.
2. Subjek observasi penelitian ini berjumlah 15 orang dengan kriteria yaitu jenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 12 sampai 50 tahun, dan berdomisili di kota Bandar Lampung (khususnya di daerah Tanjung Karang, Kedaton, Rajabasa, Suka Bumi, Wayhalim dan Suka Rame).
3. *Prototype* yang dirancang merupakan versi tampilan aplikasi pada *platform* android.
4. Hasil penelitian berupa rekomendasi *user interface* dalam bentuk *prototype* interaktif yang dibuat menggunakan *prototyping tools* Figma.
5. Iterasi hanya dilakukan sebanyak dua kali [4] dan iterasi hanya dilakukan apabila nilai pada masing-masing aspek *usability* dalam rancangan rekomendasi *user interface* yang dibangun tidak lebih baik dari nilai *usability* pada *user interface existing product* (Aplikasi Ojesa).
6. Fitur yang masih *Coming Soon* dan menu yang di-*direct* ke web view atau ke aplikasi lain tidak di-*redesign* tampilannya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan analisis dan perancangan antarmuka pengguna pada aplikasi Ojesa, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, yaitu :

1. Memberikan rekomendasi *redesign* tampilan pada aplikasi Ojesa.
2. Meningkatkan pengalaman pengguna melalui antarmuka yang mudah dioperasikan oleh pengguna pada aplikasi Ojesa.
3. Mengoptimalkan interaksi pengguna pada aplikasi Ojesa.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibuat dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan terkait latar belakang permasalahan yang diangkat dalam penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan terkait teori-teori yang relevan dan digunakan sebagai acuan dalam penelitian, penjelasan mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab III menguraikan alur yang dilakukan dalam penelitian sesuai dengan metode *Goal Directed Design* yang memiliki enam tahapan yaitu *Research*, *Modeling*, *Requirement Definition*, *Framework Definition*, *Refinement*, dan *Development Support*.

Bab IV Hasil Dan Pembahasan

Pada bab IV menjelaskan tentang aktivitas analisis dan hasil perancangan antarmuka pengguna yang dibuat, serta hasil evaluasi antarmuka pengguna berdasarkan metode *Goal Directed Design* sebagai metode perancangan dan PACMAD sebagai model evaluasi.

Bab V Kesimpulan Dan Saran

Bab V menjelaskan kesimpulan serta saran yang diperoleh berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.