

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi transportasi online semakin menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari di era digital yang berkembang pesat. Dalam dunia modern, transportasi online telah menjadi cara utama untuk mengangkut makan dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Aplikasi transportasi online berbasis ponsel telah mengubah dunia perjalanan dengan menawarkan solusi inovatif untuk masalah harga dan aksesibilitas yang sering dihadapi oleh pengguna transportasi umum, terutama dalam hal ojek dan pemesanan. Oleh karena itu, layanan transportasi berbasis aplikasi mobile ini bertujuan untuk membuat perjalanan lebih nyaman dan efisien dibandingkan dengan pilihan transportasi lainnya[1].

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara orang berinteraksi dengan aplikasi. Aplikasi Kuriner telah menjadi alat yang sangat berguna bagi pengguna untuk menemukan, memesan, dan menikmati makan an dan minuman dengan lebih efisien. Layanan pesan-antar terpercaya di Tuban dan Bojonegoro ,Kuriner beroperasi di Tuban Kota dan sekitarnya sejak tahun 2017 dan telah melayani 60.000+ order. Jelang akhir tahun 2023, hadir untuk warga Bojonegoro. Namun, kesuksesan sebuah aplikasi kuriner tidak hanya bergantung pada fitur dan fungsionalitasnya, tetapi juga pada desain antarmuka pengguna (UI) yang baik dan pengalaman pengguna (UX) yang memuaskan[2].

Aplikasi Kuriner menerima rating yang kurang baik, yaitu 3,4, sebagian besar pengguna mengeluhkan masalah layanan dan kualitas sistem, alur pemesanan yang membingungkan, beberapa tampilan yang perlu diperbaiki, dan fitur yang dianggap lebih mudah digunakan membuat banyak pengguna bingung. *Usability* terdiri dari tiga komponen: efisiensi, efektivitas, dan kepuasan. Menurut review, yang berasal dari penilaian dan komentar pengguna aplikasi Kuriner di *Play Store* dengan 150

data ulasan yang dikumpulkan, ada beberapa masalah yang signifikan. Saat menggunakan Aplikasi Kuriner, seperti pemesanan masih dilakukan secara manual, menu membingungkan di aplikasi, dan tidak ada map alamat. Selain itu, hasil survei yang dilakukan terhadap dua puluh pengguna Aplikasi Kuriner menunjukkan bahwa ada alasan mengapa pelanggan lebih memilih aplikasi ini daripada aplikasi transportasi lainnya karena harganya yang lebih murah dan mudah digunakan[3].

User Experience (UX) dan *User Interface* (UI) adalah komponen penting dalam suatu aplikasi karena keduanya memainkan peran penting dalam memastikan bahwa pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi secara efektif dan menyenangkan. *User Experience* (UX) adalah mekanisme komunikasi antara pengguna dan sistem, yang mencakup fitur seperti tampilan fisik, penggunaan warna, font, animasi, dan pola komunikasi program dengan pengguna. Untuk memastikan bahwa aplikasi berjalan lancar dan tidak membingungkan, keduanya harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna[4].

Banyak penelitian terdahulu telah menguji dan menunjukkan bahwa metode *User Centered Design* (UCD) efektif dalam desain UI/UX. Pendekatan kualitatif dengan metode wawancara untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pengguna terhadap aplikasi mobile, dan penelitian ini juga menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) untuk menghasilkan solusi yang lebih inovatif dan efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa memanfaatkan metode ini untuk membuat aplikasi yang lebih inovatif.

Perancangan antarmuka pengguna (*User Interface*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*) dengan menggunakan Metode *User Centered Design* (UCD) adalah tahapan yang sangat penting dalam penelitian ini. Dalam proses perancangan ini, orang melakukan banyak hal, seperti bertanya kepada pengguna tentang masalah aplikasi mereka, menentukan masalah apa yang mereka hadapi, membuat daftar kebutuhan pengguna, memberikan solusi, dan merancang prototipe untuk mengimplementasikan ide-ide yang telah dihasilkan dari tahapan sebelumnya menjadi aplikasi dan produk yang siap diuji coba[5].

Pada penelitian ini, penulis mencoba pendekatan dengan menggunakan salah satu metode perancangan *User experience* yaitu *Metode User Centered Design* (UCD) dengan tahapan pengujiannya menggunakan *Enhanced Cognitive Walkthrough*. *Metode User Centered Design* (UCD) merupakan sebuah metode merancang solusi dan mengevaluasi permasalahan suatu desain produk untuk menghasilkan produk yang inovatif [6]. Oleh sebab itu, penulis menggunakan *Enhanced Cognitive Walkthrough* dengan 4 pertanyaan. Dalam terhadap kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, responsivitas, dan kualitas visual. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap UI dan UX pada aplikasi Kuriner untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut memenuhi standar kualitas yang oleh pengguna.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, masalah utama yang diteliti adalah pengalaman pengguna aplikasi (UI), yang dianggap buruk dan tidak ramah pengguna. Selain itu, ada masalah dengan menu makanan yang diantarkan dan menu kurir yang kurang begitu ramah dan kurang lengkap. Oleh karena itu, penelitian ini berkonsentrasi pada perbaikan menu dan pengalaman pengguna dengan *Enhanced Cognitive Walkthrough*, yang dirancang dengan pendekatan *User Centered Design*.

1.2.2 Metode Usulan

Berdasarkan masalah yang disebutkan di atas, evaluasi dilakukan dan prototipe baru dirancang menggunakan alur dari metode *User Centered Design* (UCD). Kemudian, metode *Enhanced Cognitive Walkthrough* digunakan untuk menguji *usability*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana menilai aplikasi Kuriner untuk meningkatkan nilai *usability* menggunakan pendekatan *user-centered design*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengubah desain antarmuka aplikasi Kuriner agar lebih *user-friendly* dengan menggunakan metode desain berpusat pengguna *User Centered Design (UCD)*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dengan menilai pengalaman pengguna dan menggunakan metode *user centered design* pada aplikasi Kuriner, perusahaan dapat meningkatkan penggunaan aplikasi Kuriner sebagai perusahaan yang inovatif dan selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, membatasi masalah yang diangkat pada penelitian ini:

1.4.1 Metode

1. Penelitian ini menggunakan metode *User Centered Design*.
2. Metode *User Centered Design* ini menggunakan 5 tahap, yaitu: *research, align, build, test, dan iteration*.

1.4.2 Tools

1. Tools yang digunakan dalam pembuatan *low fidelity prototype* dan *high fidelity Prototype* adalah aplikasi Figma.

1.4.3 Proses

1. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi mobile Kuriner.
2. Penelitian ini sampai pada tahap perancangan desain *user interface*.
3. *Prototype* dikembangkan sampai dengan tingkat *high fidelity*.
4. Tahap testing pada penelitian ini menggunakan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bagian:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang masalah, tujuan, rumusan masalah, metodologi, dan sistematika penulisan penelitian dibahas dalam bab ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan materi dan teori yang relevan dengan topik penelitian yang dibutuhkan dibahas dalam bab ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil yang diperoleh dari evaluasi serta perancangan yang dilakukan untuk memperbaiki antar muka

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis berdasarkan hasil laporan penelitian.