

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

MyPertamina adalah aplikasi resmi dari PT. Pertamina (Persero) yang diluncurkan oleh BUMN, Pertamina merupakan perusahaan minyak dan gas terbesar di Indonesia. Aplikasi MyPertamina ini memungkinkan pengguna untuk memudahkan melakukan berbagai macam transaksi dan kegiatan, seperti membeli BBM secara digital sekaligus mendapat *loyalty point*, mendaftar subsidi, menggunakan layanan *service*, membeli merchandise dan memudahkan pengguna menemukan SPBU Pertamina terdekat. Keunggulan MyPertamina adalah mendapatkan *loyalty point* sekaligus dan sistem pelacakan pengeluaran bensin bulanan [1].

Dalam suatu aplikasi tentunya *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) harus sangat diperhatikan, karena aplikasi yang baik belum tentu memerhatikan dan menerapkan UI UX dengan sesuai standar. *User Interface* (UI) merupakan mekanisme komunikasi antara pengguna (*user*) dengan sistem pada sebuah program, baik itu aplikasi *website*, *mobile* ataupun *software*. UI sangat penting didalam sebuah aplikasi agar penggunaannya menikmati dan tidak merasa bingung dalam menggunakannya. Mekanisme komunikasi itu disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dimana UI mencakup tampilan fisik, penggunaan warna, penggunaan *font*, tampilan animasi, serta pola komunikasi program dengan penggunaannya. UX juga sangatlah penting dalam suatu aplikasi, *User Experience* (UX) artinya dalam Bahasa Indonesia yaitu pengalaman pengguna merupakan pengalaman yang diberikan suatu aplikasi atau software kepada penggunaannya agar interaksi yang dilakukan menarik dan menyenangkan [2]. Pengukuran *User Experience* dapat dilakukan dengan berbagai metode kualitatif dan kuantitatif, salah satu metode untuk mengukur *User Experience* yaitu dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ merupakan metode kuisisioner yang memeberikan keuntungan pengukuran komprehensif terhadap pengalaman pengguna [3]. Terdapat 6 skala penilaian dalam metode UEQ diantaranya yaitu *Attractiveness* (Daya Tarik), *Perspicuity* (Kejelasan), *Efficiency* (Efisien),

Dependability (Ketepatan), *Stimulation* (Stimulasi), dan *Novelty* (Kebaruan). Dari 6 skala penilaian tersebut terdapat 26 elemen pertanyaan.

Pada penelitian sebelumnya pada tahun 2021 berjudul “Perancangan *User Experience* Aplikasi Mobile Peserta Event Berbasis Sistem Dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*” melakukan penelitian perancangan user experience aplikasi mobile dengan hasil berupa prototype menggunakan alur dari metode *Design Thinking*. Hasil dari pengujian rancangan aplikasi mobile peserta event menunjukkan hasil pengujian aspek efisiensi dengan nilai 95,95%, hasil pengujian aspek efektivitas sebesar 97,77% dan hasil pengujian aspek kepuasan pengguna dengan kuesioner SUS mendapatkan nilai 98,5. Hasil pengujian yang dilakukan mendapatkan nilai diatas rata-rata sehingga pengujian rancangan aplikasi *mobile* peserta *event* ini menunjukkan hasil positif.

Berdasarkan *review* dari ulasan aplikasi MyPertamina di *Google Play Store*, terdapat permasalahan yang cukup membingungkan dan mengganggu pengguna pada saat menggunakan aplikasi MyPertamina terutama pada segi User Interface yaitu seperti tata letak, isian interface yang berantakan dan kurang *user friendly*, lalu pengguna juga merasa bingung pada fitur metode pembayaran yang hanya tersedia untuk LinkAja.

Untuk mengevaluasi permasalahan yang ada pada aplikasi MyPertamina baik dari segi *User Interface* dan *User Experience* yang di analisis menggunakan kuisisioner UEQ, rencananya nanti akan dilakukan perbaikan pada aplikasi yang lama dengan desain *prototype* baru dengan menggunakan metode *Design Thinking* lalu akan dilakukan pengujian menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

Design Thinking adalah suatu pendekatan yang menggabungkan pemikiran kreatif dengan pemecahan masalah. Metode ini sangat cocok karena dapat membantu para desainer untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna, sehingga dapat mendapatkan solusi yang relevan dan efektif. Berdasarkan ISO 56002:2019 metode *Design Thinking* memungkinkan peneliti atau tim untuk menemukan solusi yang inovatif dan memerahitkan kebutuhan dari pengguna, meningkatkan efisiensi karena memungkinkan mencapai solusi dengan waktu yang lebih cepat dan efisien, lalu meningkatkan kepuasan pengguna dalam penggunaan

aplikasi. Dalam pengembangan aplikasi *My Pertamina*, sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu evaluasi dan desain UI/UX yang baik sangat diperlukan. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan metode *Design Thinking* dapat digunakan.

Penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui dan memberikan solusi untuk aspek-aspek yang menjadi permasalahan pengguna dalam aplikasi *MyPertamina*, lalu merancang *prototype* baru yang diuji dengan desain aplikasi yang lama, serta sudah sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan terhadap pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini berdasarkan *review* ulasan di Google Play Store mengenai yang paling utama yaitu pada segi *User Interface* dimana tata letak dirasa masih berantakan dan kurang ramah pengguna, metode pembayaran hanya tersedia untuk LinkAja, meskipun sudah ada metode pembayaran lain tetapi tetap harus terkait ke akun LinkAja terlebih dahulu dan tata letak untuk metode pembayaran lain yang membingungkan pengguna harus ke halaman akun terlebih dahulu. Oleh karena itu pada penelitian ini akan dilakukan perancangan user interface menggunakan metode *Design Thinking*.

1.2.2 Metode Usulan

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan diatas maka dilakukan evaluasi dan desain *prototype* baru menggunakan alur dari metode *Design Thinking* lalu dilakukan pengujian *usability* menggunakan metode *System Usability Scala* (SUS).

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan metode yang telah dijelaskan, dirumuskan pertanyaan penelitian yaitu :

1. Apa saja aspek-aspek yang bermasalah pada aplikasi *My Pertamina*?
2. Apakah *prototype* aplikasi *My Pertamina* yang baru sudah lebih baik daripada aplikasi yang sudah ada sebelumnya berdasarkan aspek *usability*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dituliskan tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui dan memberikan solusi untuk aspek-aspek yang bermasalah pada aplikasi My Pertamina.
2. Mengetahui apakah rancangan *prototype* baru aplikasi My Pertamina yang dirancang sudah dapat menyelesaikan masalah *User Interface* aplikasi My Pertamina berdasarkan aspek usability yaitu efektifitas, efisiensi dan kepuasan pengguna.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan evaluasi *User Experience* dan perancangan *User Interface* dengan menggunakan Metode *Design Thinking* pada Aplikasi My Pertamina dapat memberikan manfaat kepada pengguna agar menggunakan aplikasi My Pertamina dengan nyaman sesuai dengan kebutuhannya. Untuk perusahaan diharapkan dapat meningkatkan penggunaan aplikasi *My Pertamina* dan memperkuat PT. Pertamina (Persero) sebagai perusahaan yang inovatif dan selalu memerhatikan kebutuhan pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi dan desain UI/UX menggunakan metode *Design Thinking*
2. Data responden yang digunakan merupakan data dari pengguna aplikasi My Pertamina yang diperoleh dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan jumlah 100 sampel responden pengguna aplikasi My Pertamina.
3. Rancangan yang dihasilkan berupa *prototype*
4. *Prototype* yang dirancang menggunakan aplikasi figma

1.5 Metodologi Penulisan Skripsi

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan yang telah sesuai format laporan skripsi program studi Sistem Informasi Fakultas Teknik UTM :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas tentang latar belakang, rumusan masalah beserta solusi, batasan masalah, tujuan dan manfaat, dan juga sistematika penulisan laporan skripsi.

BAB II TEORI PENUNJANG

Pada bab ini akan membahas mengenai teori-teori penunjang yang berkaitan dengan layanan keuangan digital, serta pengertian tentang *Design Thinking* dan *User Interface* pada penelitian sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas secara rinci mengenai alur atau langkah-langkah perancangan *User Interface* dan *User Experience* aplikasi *My Pertamina* menggunakan metode *Design Thinking*.

BAB IV IMPLEMENTASI

Pada bab ini akan dibahas mengenai analisis dan hasil dari rancangan yang dibuat.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka ini berisi kumpulan dari berbagai sumber referensi atau acuan dalam penelitian ini.