

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

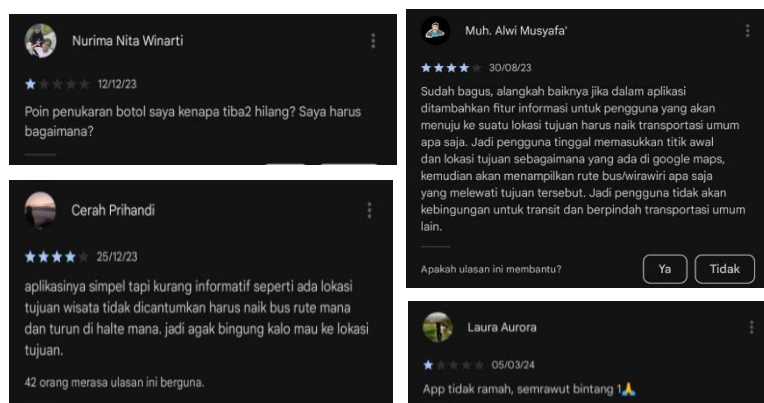
Dalam menjalankan aktivitas manusia sehari-hari tidak terlepas dengan alat transportasi. Dengan adanya alat transportasi aktivitas manusia lebih dimudahkan dalam berpindah dari tempat “a” ke tempat “b”, misalnya untuk menuju ketempat kerja, sekolah dan lain-lain. Setiap tahun populasi manusia semakin bertambah yang mana mengakibatkan lonjakan kebutuhan akan moda transportasi. Moda transportasi terdapat bermacam jenis mulai dari transportasi darat, air, dan udara. Salah satu moda transportasi yang sering diminati yakni transportasi darat karena kemudahan dalam mengaksesnya.

Kota Surabaya merupakan ibukota provinsi di Jawa Timur yang termasuk kedalam kota terbesar kedua di Indonesia dengan luas wilayah sekitar 335,28 km² [1]. Di tahun 2022 Kota ini memiliki jumlah penduduk sekitar 2.887.223 jiwa [2]. Menurut data korlantas Polri di tahun 2023 jumlah kendaraan bermotor di Surabaya tercatat sebanyak 3.631.090 kendaraan [3]. Dan jumlah tersebut mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dengan banyaknya jumlah masyarakat di Kota Surabaya dan kurangnya fasilitas transportasi umum serta meningkatnya jumlah kendaraan pribadi menjadikan kemacetan sebagai salah satu permasalahannya.

Pemerintah Kota Surabaya membuat upaya untuk mengurangi kemacetan salah satunya dengan meluncurkannya Gobis Suroboyo bus. Di aplikasi Gobis Suroboyo bus terdapat beberapa jenis armada transportasi yang disediakan diantaranya bis suroboyo, wira-wiri, dan trans Jatim. Bis suroboyo merupakan sebuah transportasi bis yang keliling di daerah Surabaya, untuk wirawiri merupakan sebuah transportasi yang mirip dengan angkot yang mana memiliki wilayah tertentu, sedangkan transJatim merupakan bis yang bergerak mulai dari Gresik – Surabaya – Sidoarjo – Mojokerto. Di dalam aplikasi Gobis Suroboyo bus sudah terintegrasi dengan layanan *tracking* bis jadi pengguna bisa melacak keberadaan armada transportasi. Selain untuk mengurangi kemacetan pihak pemerintah Surabaya menerapkan pengurangan sampah plastik di Kota Surabaya, yang mana penumpang dapat menukarkan botol untuk menjadi poin naik armada Gobis secara gratis.

Dalam menggunakan suatu aplikasi, terdapat suatu perasaan, sikap, emosi yang dirasakan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut dan hal tersebut dinamakan pengalaman pengguna atau *user experience*. Tingkat kepuasan pengalaman pengguna tergantung dari kemudahan serta manfaat yang di berikan dalam menggunakan aplikasi. Di dalam proses pembuatan suatu aplikasi, untuk mendapatkan tingkat kepuasan pengguna dan tampilan antarmuka yang baik perlu dilakukan perancangan sistem yang tepat berdasarkan kebutuhan terhadap pengguna [4].

Berdasarkan komentar, penilaian dari *review* pengguna aplikasi Gobis Suroboyo Bus di playstore, menurut Muh. Ali Musyafa pada 30 Agustus 2023 “sudah bagus alangkah baiknya jika dalam aplikasi ditambahkan fitur informasi untuk pengguna yang akan menuju ke suatu lokasi tujuan harus naik armada gobis apa saja. Jadi pengguna hanya memasukkan titik awal dan lokasi tujuan seperti di google map. Jadi pengguna tidak kebingungan untuk transit dan berpindah transportasi lain”. Kemudian menurut Nurima Nita Winarti “Poin penukaran botol saya kenapa tiba-tiba hilang”. Selain itu juga terdapat ulasan lain seperti dalam penggunaan fitur aplikasi masih dirasa kurang ramah misal titik lokasi gps pengguna tidak ada atau tidak akurat, kesulitan ketika melakukan ubah kata sandi karena meminta kata sandi lama, tidak bisa untuk melakukan ubah profil serta pengguna mengalami kesulitan untuk menuju halte tujuan karena tidak adanya fitur pencarian atau rekomendasi armada apa saja untuk menuju tujuan.



Gambar 1. 1. Ulasan pengguna aplikasi Gobis Suroboyo Bus di Google Play Store

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan suatu

aplikasi yakni metode *Lean UX*. Metode *lean UX* ini merupakan sebuah metode yang mana dirancang untuk berfokus terhadap cara melakukan pembuatan desain dengan cepat untuk mencapai ke tujuan akhir dibanding proses desain UX tradisional[5]. Keunggulan dari metode *Lean UX* yakni hemat waktu hemat uang biaya, dan fokus terhadap pengguna[6]. Didalam metode *Lean UX* terdapat 4 macam tahapan, yakni *declare assumption, create an MVP, run and experiment, feedback and research* [6]. Ditahapan *feedback and research*, para pengguna dapat memberikan rekomendasi berupa fitur atau tampilan antarmuka terhadap developer. Dengan kata lain metode *Lean UX* ini memprioritaskan keluhan atau saran dari pengguna daripada hal yang lain untuk mencapai tujuan bisnis yang objektif [6].

Dalam melakukan pengujian dalam melakukan evaluasi berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan suatu aplikasi terdapat banyak cara salah satunya yakni menggunakan teknik usability testing. Teknik usability testing merupakan langkah dalam melakukan pengujian terhadap aplikasi yang dikembangkan untuk mengetahui apakah pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut dengan mudah, serta memiliki pengalaman yang baik [7], [8]. Dalam teknik usability testing terdapat berbagai macam metode misalnya *guirrela testing, remote, in person* [9].

Pada penelitian sebelumnya yang menggunakan *Lean UX* yakni dilakukan oleh Muhammad Hidayat dkk [10]. Permasalahan yang terjadi yakni banyaknya jumlah pengangguran yang disebabkan oleh minimnya informasi mengenai karir, finansial dan pendidikan. Maka dari itu penelitian ini memberikan solusi dengan melakukan pengembangan desain UI/UX aplikasi cari kerja. Dalam pengujian menggunakan usability testing dengan bantuan aplikasi maze serta kuisioner SUS. Hasil akhir yang didapat yakni sebuah rancangan desain UI/UX yang baik sesuai hipotesis dan mendapat nilai SUS 81.

Di penelitian lain yang dilakukan oleh Nur Ikhsan dkk, telah melakukan evaluasi pada aplikasi sistem informasi desa Cibentang berbasis android. Permasalahan yang timbul yaitu mendapati keluhan dari masyarakat desa setempat mengenai tampilan web sistem informasi Desa Cibentang yang kurang menarik saat diakses menggunakan smartphone android. Maka dari itu dilakukan perancangan

ulang menggunakan metode *Lean UX* dan *user experience questionnaire*. Salah satu alasan mengapa menggunakan metode *lean ux* yaitu dapat dikombinasikan dengan metode pengujian lain. Dalam pengujiannya menggunakan 10 orang responden yang merupakan masyarakat di desa tersebut. Hasil akhir yang didapatkan yakni berupa rancangan prototipe aplikasi dan dengan dilakukan pengujian prototip yang mana mendapatkan skor nilai rata-rata 1,73 dengan nilai komparasi “*excellent*”. Selain itu kesimpulan dari pengujian yakni mendapati peningkatan pengalaman pengguna dalam menggunakan hasil redesain aplikasi tersebut [11].

Berdasarkan uraian yang dipaparkan di atas, penelitian ini melakukan evaluasi terhadap desain aplikasi Gobis Suroboyo Bus dengan metode *Lean UX*. Dikarenakan metode tersebut dirasa cocok karena dapat menghasilkan produk yang cepat, berfokus pada kepuasan pengguna, dan hemat biaya. Selain itu metode *Lean UX* juga dapat dikombinasikan dengan metode pengujian lain [11]. Dalam melakukan pengujian digunakanlah metode *usability* dengan teknik *guirrela* dengan bantuan aplikasi maze yang mana disertai melakukan wawancara serta kuisoner *system usability scale*. Penggunaan *guirella testing* digunakan untuk mengetahui apakah pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan tugas yang diberikan, menilai pengalaman pengguna terhadap sistem, dan untuk mendapat hasil *feedback* atau saran dari pengguna guna melakukan peningkatan lebih baik lagi. Sedangkan untuk *system usability scale* (SUS) digunakan untuk menilai apakah aplikasi yang diujikan layak atau tidaknya. Dengan demikian diharapkan penelitian ini mampu menjadikan solusi dalam upaya perbaikan di sektor *user interface* dan *user experience* yang mana dapat memberikan kemudahan, kenyamanan bagi pengguna serta dapat menarik minat masyarakat Surabaya untuk menggunakan aplikasi Gobis Suroboyo Bus.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Permasalahan

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada aplikasi gobis suroboyo bus yang ditemukan melalui pengamatan hasil ulasan dan komentar di google play store yakni di sektor fitur antarmuka dan pengalaman pengguna. Untuk permasalahan tersebut terjadi seperti pada menu poin, profil, lacak lokasi, lupa kata sandi, tidak

adanya menu pusat bantuan serta rekomendasi armada untuk menuju ke lokasi tujuan dan beberapa tampilan antarmuka yang kurang nyaman akibat terlalu banyak efek transisi dan tata letak menu navigasi.

1.2.2. Metode Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang ditemukan di pada ulasan google playstore, salah satu langkah untuk mengatasi hal tersebut yakni dilakukanlah evaluasi desain UI/UX. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi yakni Lean UX. Asumsi awal yang didapatkan dari ulasan google playstore nantinya akan di kaji ulang dengan melakukan wawancara, dan pengujian desain aplikasi saat ini dengan bantuan maze serta kuisoner SUS (*system usability score*) untuk menemukan mendefinisikan dan kebutuhan pengguna yang mana hal tersebut masuk kedalam tahap *declare assumption* pada metode Lean UX. Dari tahapan *declare assumption* tersebut dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan tahap *create MVP* yang berupa desain UI/UX untuk mengatasi permasalahan yang telah didefinisikan. Kemudian dilakukan pengujian untuk memastikan bahwa solusi desain yang telah dibuat memenuhi atau tidaknya sesuai dengan kebutuhan pengguna yang termasuk kedalam tahap *run a experiment*, dalam pengujian desain tersebut menggunakan bantuan tool maze untuk merekap hasil interaksi pengguna dalam menggunakan produk. Dan untuk mendapatkan feedback dari hasil pengujian dilakukan wawancara singkat selama pengujian dan kuisoner SUS (*system usability score*) untuk menilai apakah rancangan desain perbaikan yang dibuat telah layak dan sesuai atau tidak.

1.2.3. Pertanyaan Penelitian

- 1) Apa saja faktor-faktor yang menjadi permasalahan pengguna di ranah UI/UX dalam mengoperasikan aplikasi Gobis Suroboyo ?
- 2) Apakah hasil evaluasi aplikasi Gobis Suroboyo pada penelitian ini terdapat peningkatan kepuasan pengguna?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yakni di jabarkan sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menjadi permasalahan para pengguna aplikasi Gobis Suroboyo Bus dengan menggunakan aspek *usability*.
- 2) Untuk mengetahui apakah hasil desain evaluasi perancangan prototipe aplikasi Gobis Suroboyo Bus dengan menggunakan metode *Lean UX* dan *usability testing* dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

1.3.2. Manfaat

Berikut adalah paparan beberapa manfaat dari penelitian ini :

- 1) Memudahkan pengguna dalam melakukan penggunaan aplikasi Gobis Suroboyo baik dalam segi tampilan desain dan penggunaan fitur berdasarkan hasil research yang dilakukan terhadap pengguna.
- 2) Dengan hasil evaluasi, diharapkan dapat menarik minat calon pengguna serta mempertahankan pengguna lama dalam menggunakan aplikasi dan transportasi Gobis Suroboyo Bus.

1.4. Batasan Penelitian

Terdapat beberapa batasan dalam melakukan penelitian ini, yakni sebagai berikut :

1. Melakukan evaluasi perancangan desain *UI/UX* dengan aplikasi Figma serta menerapkan metode *Lean UX*.
2. Responden yang digunakan ialah pengguna yang menggunakan aplikasi Gobis Suroboyo Bus.
3. Hasil akhir dari penelitian ini yakni berupa prototipe desain berbasis mobile (tampilan handphone android/IOS)
4. Fokus redesign pada penelitian ini yakni pada tampilan pengguna
5. Pengumpulan data awal dilakukan dengan melakukan wawancara disertai *usability testing* desain aplikasi saat ini kepada 20 responden
6. Pengujian prototipe desain dilakukan dengan metode *guirella usability testing* dengan bantuan aplikasi maze disertai wawancara singkat.

1.5. Sistematika Penulisan Laporan

Untuk sistematika isi penulisan laporan penelitian ini terdiri sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab 1 memuat tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, serta memberikan solusi terkait permasalahan yang diangkat.

Bab II Kajian Pustaka

Pada bab 2 memuat tentang teori-teori terkait topik permasalahan yang mana pembahasannya meliputi metode Lean UX, aplikasi Gobis Suroboyo Bus, serta teori penunjang lainnya dan penelitian terkait terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab 3 memuat tentang alur jalannya dalam melakukan perancangan evaluasi UIUX aplikasi Gobis Suroboyo Bus menggunakan metode Lean UX.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab 4 memuat tentang hasil serta analisa yang didapatkan dalam melakukan evaluasi terhadap UIUX aplikasi Gobis Suroboyo Bus.

Bab V Penutup

Pada bab 5 memuat tentang kesimpulan dan saran pada penelitian ini.

Daftar Pustaka

Pada bab ini memuat mengenai sumber referensi yang digunakan untuk menjadi dasar dan pendukung dalam melakukan penelitian ini