

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya mobilitas masyarakat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan perkembangan pembangunan. Hal ini tentu saja berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan manusia pada bidang transportasi yang dapat memberi pergerakan dengan cepat dari satu lokasi ke lokasi yang lain[1]. Untuk memenuhi peningkatan mobilitas tersebut, dibutuhkan perkembangan sektor jasa transportasi khususnya transportasi *online*[2]. Saat ini ada banyak penyedia jasa transportasi *online* yang menyebar di seluruh Indonesia. Dengan persaingan jasa transportasi *online* yang cukup ketat, perusahaan dituntut untuk lebih inovatif dan kreatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menerapkan strategi yang tepat sebagai usaha mencapai target dan tidak kalah saing dengan perusahaan serupa[3].

Perusahaan-perusahaan yang menawarkan jasa transportasi *online* tengah ramai di kota-kota besar di Indonesia, seperti Grab, Go-Jek, Uber, dan Maxim[2]. Aplikasi maxim menjadi salah satu aplikasi penyedia jasa transportasi *online* yang sangat populer saat ini. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah unduhan aplikasi maxim pada *google playstore* mencapai lebih dari 50 juta. Maxim menawarkan berbagai layanan seperti *Bike, Car, Food, Delivery, Cargo*, serta *Life*. Banyaknya perusahaan yang menyediakan jasa transportasi *online* membuat persaingan semakin ketat. Sehingga membuat standar konsumen dalam memilih jasa transportasi *online* semakin tinggi. Maxim mendapat keluhan dari *customer* yang dapat dilihat dari ulasan pada *google playstore, appstore* serta komentar di akun resmi instagram maxim Indonesia. Hal yang dikeluhkan oleh *customer* adalah *maps* yang tidak akurat, tidak ada fitur registrasi, tidak ada fitur kirim gambar saat chat dengan *driver*, rumitnya opsi *cancel* pada layanan maxim, *User Interface* kurang menarik, alur Top-Up yang masih membingungkan, tidak ada pembayaran via *e-wallet* luar seperti Dana, OVO, dan *M-Banking* dan masih banyak keluhan lain.

GDD adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk membangun model *user interface* yang dikembangkan oleh Alan Cooper[4]. Kelebihan dari metode *Goal Directed Design* dibandingkan dengan metode lain adalah metode *Goal Directed Design* mementingkan pengguna dalam menggunakan sistem berdasarkan tujuan dan kebutuhan pengguna terutama pada sistem yang kompleks[5]. Maka pada penelitian ini dilakukan evaluasi *user interface* pada aplikasi maxim menggunakan metode *Goal Directed Design* (GDD).

Penelitian terkait mengenai evaluasi *user interface* pada Universitas Universal menggunakan metode *Goal Directed Design* (GDD) menyatakan bahwa hasil perbandingan evaluasi tahap awal mendapat nilai *usability* 78 sedangkan tahap setelah evaluasi mendapat nilai rata rata 85[6].

Penelitian terkait yang membahas tentang perancangan desain antar muka Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 9 Surabaya menggunakan metode *Goal Directed Design*, menyimpulkan bahwa hasil pengujian awal pada website SMA Muhammadiyah 9 Surabaya dengan menggunakan *usability testing* terhadap kuesioner menghasilkan rata-rata nilai yaitu 2,59 pada skala *likert* dengan skala penilaian 1 sampai 4 dan tergolong ke dalam indikator yang kurang baik. Kemudian dilakukan perancangan ulang menggunakan metode *Goal Directed Design* (GDD) dan hasil akhir dari pengujian terhadap perancangan desain ulang website yang telah dilakukan memperoleh rata-rata nilai 3,14 pada skala *likert* 1 sampai 4 dan tergolong ke dalam indikator baik[7].

Penelitian terkait berikutnya, adalah penelitian tentang implementasi GDD pada *tracer study* program studi sistem informasi UIN Alauddin Makassar. Hasil pengujian System Usability Scale (SUS) pada sistem ini adalah 80.25 dengan grade “B” hal ini menunjukkan bahwa sistem ini telah layak digunakan dan dapat memudahkan dalam menyelesaikan masalah pelacakan data alumni dilingkungan Program Studi sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Alauddin Makassar[8].

Melihat dari permasalahan diatas, maka penelitian yang berjudul “**Analisis dan Perancangan Ulang User Interface pada Aplikasi Maxim Menggunakan Metode Goal Directed Design (GDD)**” ini dilakukan untuk menganalisis dan

melakukan perbaikan *user interface* pada aplikasi maxim. Dari penelitian terkait yang sudah dipaparkan diatas, GDD terbukti dapat meningkatkan nilai *usability* pada sebuah aplikasi maupun website. Maka dari itu, metode *Goal Directed Design* (GDD) ini digunakan untuk menghasilkan rekomendasi *user interface* yang tepat serta mudah dimengerti oleh para pengguna untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam menjalankan aplikasi maxim.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah terdapat ulasan pada *AppStore* dan *Playstore* serta komen pada akun resmi maxim Indonesia yang menyatakan beberapa customer memiliki keluhan seperti *maps* yang tidak akurat, tidak ada fitur registrasi, tidak ada fitur kirim gambar saat chat dengan *driver*, rumitnya opsi *cancel* pada layanan maxim, *User Interface* kurang menarik, alur Top-Up yang masih membingungkan, tidak ada pembayaran via *e-wallet* luar seperti Dana, OVO, dan *M-Banking* dan masih ada keluhan lain. Sehingga diperlukan evaluasi pada *user interface* untuk meningkatkan *user experience* pengguna aplikasi maxim.

1.2.2 Metode Usulan

Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk evaluasi dan mendesign ulang aplikasi maxim yaitu metode *Goal Directed Design*. Terdapat enam tahapan dalam metode *Goal Directed Design* (GDD) yaitu tahap *research*, tahap *modelling*, tahap *requirement*, tahap *framework*, tahap *refinement* dan tahap *support*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan metode usulan yang telah diuraikan tersebut, dengan ini dihasilkan pertanyaan penelitian sebagaimana dibawah ini:

1. Bagaimana pengaruh metode *Goal Directed Design* dalam perbaikan *user interface* aplikasi maxim untuk meningkatkan nilai *usability* dibandingkan dengan aplikasi maxim sebelum didesain ulang?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan pada latar belakang dan permasalahan yang ada, penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh metode *Goal Directed Design* dalam perbaikan *user interface* aplikasi maxim dalam meningkatkan nilai *usability* dibandingkan dengan aplikasi maxim sebelum didesain ulang

1.3.2 Manfaat

Berdasarkan evaluasi *User experience* dan perancangan *User interface* dengan menggunakan Metode *Goal Directed Design* pada aplikasi maxim, manfaat yang diberikan kepada pengguna adalah memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi maxim serta meminimalisir kendala yang dihadapi oleh pengguna sehingga bisa meningkatkan nilai *usability* pada aplikasi maxim.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perancangan ulang *User Interface* aplikasi maxim menggunakan metode *Goal Directed Design*.
2. Rancangan yang dihasilkan berupa *Prototype*.
3. Data responden yang digunakan adalah data pengguna aplikasi maxim.
4. Pengujian dilakukan menggunakan *User Experience Quistionnaire*.
5. *Prototype* yang dirancang menggunakan model aplikasi *mobile* berbasis *Ios*.
6. Evaluasi dan perbaikan *user interface* hanya dilakukan pada *interface customer*.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan Laporan Skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah pada tugas akhir ini, serta memberikan solusi, tujuan serta manfaat untuk permasalahan yang ada pada tugas akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua pada tinjauan pustaka ini dijelaskan mengenai pengertian dan penjelasan yang lengkap mengenai metode dan konsep yang digunakan untuk analisis dan desain ulang *user interface*, antara lain penjelasan tentang interaksi manusia dan komputer, metode *Goal Directed Design (GDD)*, *Metode User Experience Quissionner (UEQ)* dan lainnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai langkah – langkah atau alur jalannya perancangan aplikasi Maxim menggunakan metode *Goal Directed Design*.

BAB IV ANALISIS DAN HASIL

Bab ini membahas mengenai analisis serta hasil yang didapatkan dalam perancangan aplikasi maxim menggunakan metode *Goal Directed Design*.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian “Analisis Dan Perancangan Ulang *User Interface* Pada Aplikasi Maxim Menggunakan Metode *Goal Directed Design (GDD)*”.