

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

PT. ASDP Indonesia Ferry adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi laut, khususnya dalam operasional kapal feri di Indonesia. ASDP serius dalam melaksanakan Transformasi digital baik mencakup aspek *People, Process dan Technology*. Ketiga aspek tersebut sangat mendukung transformasi bisnis model, menciptakan pengalaman baru bagi pelanggan dan karyawan serta memberdayakan para karyawan untuk menciptakan inovasi dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kepuasan *stakeholder*. Sebagai wujud komitmen untuk menghadirkan layanan penyeberangan yang semakin mudah, aman dan nyaman bagi pengguna jasa, ASDP menghadirkan salah satu inovasi terbaru dalam pelayanan penjualan tiket secara online, ini merupakan bagian dari upaya digitalisasi yang dilakukan ASDP serta peningkatan layanan kepada pengguna jasa yang memberikan kemudahan dalam membeli tiket. Metode penjualan berubah dari yang sebelumnya menggunakan karcis fisik, sekarang menjadi layanan berbasis online [1].

Sebuah aplikasi memiliki peranan penting dalam kehidupan saat ini, salah satunya aplikasi mobile yang dapat memberi pelayanan dengan mudah dan cepat. Aplikasi biasanya memiliki tampilan antarmuka yang disebut *user interface* (UI). *User interface* merupakan komponen yang tidak dapat dipisahkan dengan aplikasi yang bertugas menghubungkan antara aplikasi dengan pengguna agar dapat berinteraksi dengan mudah. *User interface* (UI) pada aplikasi dapat mempengaruhi kenyamanan serta juga dapat mengetahui seberapa diminati aplikasi ini oleh pengguna. *User interface* yang baik bisa memberikan pengalaman interaksi yang mudah dioperasikan oleh user (pengguna). *User interface* yang baik ini berarti *user friendly*. Namun tidak jarang sistem memiliki *user interface* yang terlalu rumit sehingga susah untuk dipahami oleh pengguna [2].

Contoh interface yang digunakan dalam pelayanan kepada pengguna jasa adalah Aplikasi yang diluncurkan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan di sektor transportasi laut, PT. ASDP Indonesia Ferry telah mengambil langkah penting dengan menerapkan transformasi digital pada proses pemesanan dan pembelian tiket feri secara daring melalui peluncuran sistem aplikasi dan situs web resmi bernama Ferizy pada bulan Mei 2020. Platform aplikasi dan situs web Ferizy dibuat dengan maksud untuk menyederhanakan proses pemesanan dan pembelian tiket feri. Saat ini aplikasi Ferizy telah tersedia di Google Play Store dan dapat diunduh serta pengguna dapat memberikan ulasan, kritik, dan saran terhadap fungsi maupun kinerja dari keseluruhan aplikasi. Menurut informasi yang diperoleh dari Google Play Store pada bulan Agustus 2023, aplikasi Ferizy telah diunduh oleh lebih dari 1 juta pengguna dan menerima rating sebesar 3,4 [3].

Namun berdasarkan tanggapan pengguna melalui Google Play Store dan hasil wawancara singkat dengan pengguna aplikasi Ferizy, terdapat banyak keluhan dan ulasan negatif mengenai aplikasi Ferizy. Hasil temuan masalah yang didapat adalah desain *user interface* yang kurang menarik dibanding dengan aplikasi sejenis, antarmuka yang rumit pada saat melakukan login dan register sehingga pengguna merasa bingung dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi, alur sistem pada saat melakukan pembayaran yang terlalu berbelit-belit, elemen pada aplikasi Ferizy yang kurang *user friendly*, serta masih terdapat kekurangan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh pengguna. Pengalaman pengguna (*user experience*) dan tampilan pengguna (*user interface*) merupakan salah satu bagian yang memiliki peranan penting dalam sebuah aplikasi. Sehingga, tampilan pengguna atau *user interface* yang tidak tepat akan membuat pengguna dapat dengan mudah meninggalkan aplikasi yang ada. Untuk mendapatkan penilaian rating yang bagus, suatu aplikasi harus memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Suatu aplikasi harus mudah dipelajari, mudah digunakan, efisien, serta atraktif [4].

Design Sprint merupakan aktifitas/usaha untuk menyiapkan sebuah produk dengan mengedepankan tujuan dalam memvalidasi *prototype* dari produk yang

akan dibuat [5]. Pada penelitian ini metode *design sprint* dipilih karena metode ini sangat baik digunakan dalam membangun aplikasi yang akan dirancang dan bisa di implementasi secara cepat serta menghasilkan fitur yang tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil akhir dari *design sprint* berupa *prototipe* nantinya akan diuji pada tahap *validate* guna mengukur sejauh mana tingkat efektifitas dan efisiensi, serta mengukur kepuasan calon pengguna dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) [6]. Itulah sebabnya sistem ini harus dibangun sedemikian baiknya sehingga dapat menjadi suatu sistem yang memberi kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya. Target dari penelitian ini yakni guna mengukur, mengetahui dan mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi Ferizy untuk mengetahui bagaimana tampilan *user interface* yang mudah dipahami dan nyaman untuk dipandang.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini berdasarkan ulasan pengguna melalui *Google Play Store* dan hasil wawancara singkat dengan pengguna aplikasi Ferizy, dirasa perlu adanya perubahan terkait *user interface* dikarenakan banyak keluhan dan ulasan negatif mengenai aplikasi Ferizy. Hasil temuan masalah yang didapat adalah desain *user interface* yang kurang menarik dibanding dengan aplikasi sejenis, antarmuka yang rumit atau tidak terstruktur dengan baik pada saat melakukan login dan register sehingga pengguna merasa bingung dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi, alur sistem pada saat melakukan pembayaran yang terlalu berbelit-belit, elemen pada aplikasi Ferizy yang kurang *user friendly*, serta masih terdapat kekurangan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh pengguna. Oleh karena itu pada penelitian ini akan dilakukan evaluasi dan perancangan UI/UX pada Aplikasi Ferizy menggunakan metode *design sprint*.

1.2.2 Metode Usulan

Dalam mengevaluasi dan merancang *user interface* dan *user experience* pada aplikasi Ferizy, peneliti mengusulkan metode *design sprint* untuk

mengklasifikasikan *end user* sehingga *design* tampilan aplikasi yang dikembangkan dengan metode ini akan dimaksimalkan dan berfokus pada kebutuhan pengguna. Menurut beberapa penelitian sebelumnya membuktikan bahwa metode *design sprint* mampu mengikuti kebutuhan pengguna dan pengguna tidak perlu merubah perilaku dalam menjalankan aplikasi. Kemudian hasil akhir dari *design sprint* berupa *prototype* yang nantinya akan diuji pada tahap *validate* guna mengukur sejauh mana tingkat efektifitas dan efisiensi, serta mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

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

1. Apakah terjadi peningkatan nilai kepuasan pengguna setelah dilakukan evaluasi dan perancangan pada aplikasi Ferizy dengan menggunakan metode *Design Sprint*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

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

1. Mengetahui apakah terjadi peningkatan nilai kepuasan pengguna setelah dilakukan evaluasi dan perancangan pada aplikasi Ferizy dengan menggunakan metode *Design Sprint*.

1.3.2 Manfaat

Berdasarkan evaluasi *User experience* dan perancangan *User interface* dengan menggunakan Metode *Design Sprint* pada Aplikasi Ferizy diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pengguna agar pada saat menggunakan Aplikasi Ferizy dengan nyaman sesuai dengan hasil pengukuran pada *System Usability Scale*. Serta penelitian ini juga diharapkan dapat memberi tambahan wawasan untuk mahasiswa serta tim *developer* suatu aplikasi agar menjadi bahan evaluasi serta referensi untuk penelitian berikutnya tentang perancangan

desain *user interface* serta pengembangan aplikasi yang berkaitan pada penelitian yang telah dijalankan.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Perancangan desain *User Interface* dibangun menggunakan metode *Design Sprint*.
2. Rancangan yang dihasilkan berupa *prototype*.
3. Data responden yang digunakan diperoleh dari pengguna aplikasi Ferizy yaitu Mahasiswa UTM & masyarakat umum.
4. Penelitian ini dibatasi pada *user interface* dan beberapa fitur yang sering digunakan oleh *user* seperti alur pada saat login serta masih terdapat kekurangan menu/fitur yang dibutuhkan oleh pengguna.
5. Pengujian dilakukan dengan mengukur efektifitas, efisiensi dan kepuasan pengguna menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

1.5 Metodologi Penulisan Laporan

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan skripsi program studi sistem informasi fakultas teknik UTM :

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 ini akan membahas mengenai pengertian *Design Sprint*, *User Interface* pada penelitian sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai langkah – langkah atau alur jalannya perancangan *prototype* Aplikasi Ferizy menggunakan metode *Design Sprint*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA

Bab ini akan membahas mengenai analisis serta hasil yang didapatkan dalam perancangan *user interface* Aplikasi Ferizy.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan akhir bab dari penelitian ini yang berisi saran, rekomendasi serta kesimpulan pada penelitian tugas akhir ini.