

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi digital atau teknologi informasi di Indonesia sudah merambat ke seluruh bidang, mulai dari bidang kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan dan tidak terkecuali pada bidang transportasi umum [1]. GOBIS Suroboyo Bus merupakan sebuah aplikasi gratis untuk melihat pergerakan dan mengetahui jarak tempuh antar halte suroboyo bus yang dapat digunakan pada Android atau iOS. Aplikasi ini menggunakan koneksi internet untuk menampilkan data secara *real time* [2]. Namun pada penerapannya aplikasi ini masih memiliki kekurangan pada *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang disampaikan oleh para pengguna melalui ulasan pada Google Play Store. Ditemukan beberapa ulasan mengenai (UI) dan (UX) dari aplikasi GOBIS Suroboyo Bus yang masih dikeluhkan oleh para pengguna aplikasi tersebut diantaranya :



Gambar 1.1 Ulasan *Google Play Store*

Berdasarkan salah satu ulasan yang disampaikan oleh pengguna yang terdapat pada gambar 1.1, ternyata masih banyak dari pengguna aplikasi Gobis Suroboyo Bus yang masih kurang merasa puas. Dari penelitian yang dilakukan oleh Brahma Dwi Mahendra pada tahun 2020 yang berjudul “PERANCANGAN REDESAIN APLIKASI GOBIS SUROBOYO BUS SEBAGAI INFORMASI TRANSPORTASI UMUM DI SURABAYA” menunjukkan bahwa 25,5% pengguna aplikasi Gobis Suroboyo Bus mengeluhkan desain antarmuka aplikasi Gobis Suroboyo Bus tidak menarik, 60,8% dari 51 responden menyatakan bahwa aplikasi Gobis Suroboyo Bus tidak menunjukkan sistem waktu atau jadwal, 62,7% dari 51

responden tidak menunjukkan harga pada kendaraan transportasi umum dan 94,1% memilih agar aplikasi diperbaiki [3]. Pengguna mengeluhkan mengenai tampilan dari aplikasi yang perlu diperbaiki dan juga mengeluhkan tentang pengalaman penggunaan yang cukup sulit untuk dipahami. Para pengguna mengeluhkan beberapa kendala yang dialami oleh beberapa pengguna, terdapat tiga permasalahan utama yaitu menu *pop up* yang selalu muncul ketika kembali ke halaman utama aplikasi, *workflow* aplikasi yang sulit untuk dipahami oleh pengguna, dan desain tampilan antarmuka dari aplikasi yang kurang *user friendly*. Hal tersebut yang mendasari untuk dilakukannya evaluasi dan perancangan ulang desain tampilan dari aplikasi Gobis Suroboyo Bus. Untuk memahami permasalahan yang lebih mendalam supaya aplikasi ini dapat memenuhi kepuasan pengguna maka diperlukan evaluasi *user experience* (UX) menggunakan metode *Heuristic Evaluation* yang akan dievaluasi berdasarkan standar atau *guidelines* yang terdapat dalam *Heuristic evaluation*. *Heuristic evaluation* merupakan metode evaluasi usability terbaik dibanding metode lainnya, karena metode *Heuristic Evaluation* dapat menemukan tingkat permasalahan yang sulit ditemukan dengan metode lainnya. Selain itu menurut mereka penggunaan metode *Heuristic Evaluation* juga memungkinkan untuk ditemukannya permasalahan lebih banyak dibanding yang lainnya dan biaya dari metode *Heuristic Evaluation* relatif murah [4].

Untuk menindaklanjuti hasil evaluasi yang telah dilakukan maka diperlukan sebuah perbaikan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) dan juga diperlukan sebuah pemecahan masalah dalam desain aplikasi Gobis Suroboyo Bus menggunakan metode *Goal-Directed Design*. *Goal-Directed Design* merupakan metode yang berfokus untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem sebagai dasar dalam merancang desain supaya tujuan pengguna tercapai [5]. Pada saat penelitian dilakukan terdapat pembaruan yang terjadi pada aplikasi, sehingga beberapa masalah yang disebutkan diatas sudah teratasi, namun juga masih terdapat beberapa kekurangan yang masih ada dalam aplikasi yang sudah diperbarui. Harapan dari penelitian ini

dilakukan adalah permasalahan yang ada dalam aplikasi Gobis Suroboyo Bus dapat diperbaiki sehingga aplikasi dapat digunakan dan mencapai tujuan dari aplikasi Gobis Suroboyo Bus. Penelitian terdahulu tentang perancangan atau pengembangan desain tampilan dan pengalaman pengguna menggunakan *Goal-Directed Design*. Penelitian “Perancangan *User Experience* Aplikasi *Computer Assisted Test* (CAT) berbasis *Website* menggunakan Metode *Goal-Directed Design* pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang” menghasilkan sebuah *prototype* rancangan Aplikasi CAT BKD baik tampilan untuk peserta ujian dan panitia ujian memberikan persepsi yang baik bagi pengguna karena nilai *usability* tinggi. Perbedaan dengan penelitian ini adalah *usability testing* yang digunakan adalah *Website Usability Evaluation Tool* dengan dua jenis responden yaitu Siswa dan Instruktur [6]. Aktivitas evaluasi dan juga perbaikan UI / UX juga memiliki tujuan memberikan kenyamanan pada pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut, mengetahui apa yang pengguna butuhkan.

Berdasarkan permasalahan yang sudah ada diatas, maka pada penelitian ini akan dilakukan dengan judul : “Perancangan Ulang Desain *User Interface* Aplikasi “Gobis Suroboyo Bus” Menggunakan Metode *Goal Directed Design*“

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dipaparkan di atas dan pada latar belakang, maka dapat ditarik sebuah permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah menu *pop up* yang selalu muncul ketika kembali pada menu utama dalam aplikasi, begitu juga dengan *workflow* aplikasi yang cukup sulit untuk dipahami oleh pengguna dan tampilan menu yang kurang *friendly* atau bersahabat dengan pengguna.

1.2.2 Metode Penelitian

Secara umum penelitian ini melakukan tahapan evaluasi dan perbaikan antarmuka dari objek yang akan diteliti, yaitu aplikasi Gobis Suroboyo Bus. Pada tahap evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation* (HE), sedangkan pada tahap perancangan ulang desain antarmuka

menggunakan metode *Goal-Directed Design* (GDD). Dalam penggunaan metode diatas bertujuan agar hasil dari evaluasi dan rencangan ulang desain antarmuka sesuai dengan parameter yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Dari permasalahan dan metode yang sudah diuraikan di atas, maka dapat dimunculkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apa hasil evaluasi *user experience* (UX) dan *user interface* (UI) pada aplikasi Gobis Suroboyo Bus menggunakan *heuristic evaluation* ?
2. Apa hasil perbaikan *user interface* (UI) dengan menggunakan metode *Goal-Directed Design* ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang diharapkan adalah :

1. Mengetahui hasil dari nilai evaluasi dari aplikasi GOBIS Suroboyo Bus dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Menghasilkan rekomendasi desain *user interface* yang sesuai dengan metode *Goal-Directed Design*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis :
 1. Memenuhi salah satu persyaratan kelulusan sistem informasi gelar (S1) Universitas Trunojoyo Madura.
 2. Dapat memberikan pemahaman lebih mengenai metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode evaluasi menggunakan *Heuristic Evaluation* dan metode perancangan menggunakan metode *Goal-Directed Design*.
 3. Sebagai portofolio untuk keperluan di masa yang akan datang.
- b. Bagi Universitas :
 1. Memberikan gambaran kemampuan mahasiswa dalam menyerap materi kuliah.
 2. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai UI dan UX

c. Bagi Instansi :

1. Membantu instansi terkait dalam meningkatkan pelayanan kepuasan pelanggan.
2. Memberikan rekomendasi rancangan perbaikan desain antarmuka kepada *developer* aplikasi GOBIS Suroboyo Bus.

1.4 Batasan Masalah

Dari perumusan masalah yang sudah didapatkan di atas, maka pembahasan dibatasi pada hal-hal berikut ini :

1. Objek penelitian penulis adalah aplikasi Gobis Suroboyo Bus,
2. Metode yang digunakan untuk melakukan evaluasi *user experience* (UX) pada aplikasi Gobis Suroboyo Bus adalah *Heuristic Evaluation*.
3. Responden merupakan pengguna yang pernah menggunakan aplikasi Gobis Suroboyo Bus.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini, pembahasan terbagi dalam lima bab yang secara singkat diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN	:	Bab I Pendahuluan dalam penelitian ini dilakukan identifikasi masalah mengenai aplikasi Gobis Suroboyo Bus
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	:	Bab tinjauan pustaka ini mencari referensi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini
BAB III METODE USULAN	:	Dalam bab ini dilakukan penjelasan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	:	Bab ini menyajikan hasil evaluasi tahap awal dari aplikasi gobis suroboyo bus menggunakan <i>Heuristic Evaluation</i> lalu dilakukan perbaikan desain aplikasi Gobis Suroboyo Bus berdasarkan metode <i>Goal Directed Design</i> dan dilakukan pengujian berdasarkan

metode *Heuristic Evaluation* yang hasilnya dibandingkan dengan evaluasi tahap awal.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dianalisis pada bab sebelumnya dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.