

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di jaman yang modern ini, masyarakat telah banyak dimudahkan dalam berbagai aspek bidang. Dengan adanya teknologi masa kini, masyarakat lebih mudah dalam melakukan berbagai kegiatan, contohnya saat berbelanja, mengerjakan pekerjaan dan masih banyak lainnya. Kemajuan ini didukung dengan semakin canggihnya teknologi, sehingga masyarakat lebih mudah untuk mendapatkan berbagai informasi. Kemajuan ini antara lain adalah telah berkembangnya sarana komputer dan internet. Perkembangan ini mendukung adanya inovasi-inovasi baru dalam masyarakat, contohnya adalah dengan munculnya smartphone. Dengan smartphone, masyarakat dapat menjalankan sebagian aktifitasnya menggunakan smartphone. Contohnya adalah sarana untuk berkomunikasi, mendapatkan informasi, dan lain-lain. Semakin berkembangnya smartphone, memunculkan kemudahan baru di dalam masyarakat yaitu kemudahan dalam berbelanja. Masyarakat saat ini, tidak perlu keluar rumah untuk mendapatkan sesuatu barang yang ia butuhkan. Hanya dengan menggunakan aplikasi pihak ke 3 yang terdapat di dalam smartphone, masyarakat dapat berbelanja dari dalam rumah.

Melalui kemajuan smartphone inilah, bisnis-bisnis mulai berkembang. Contohnya adalah aplikasi ojek online. Aplikasi ini memiliki kegunaan sebagai aplikasi penyalur tenaga jasa ojek secara online. Dengan adanya aplikasi ini, pihak ojek dimudahkan karena dapat dengan mudah mendapatkan pelanggan hanya dengan berbekal smartphone dan masyarakat juga dimudahkan karena bisa mendapatkan jasa ojek online dimanapun. Aplikasi ojek online juga semakin berkembang. Tidak hanya menyediakan jasa ojek secara online, tetapi aplikasi ini juga dapat membantu kita dalam memesan makan dan akan diantarkan ke tempat yang kita inginkan. [1]

Meskipun aplikasi ojek online memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat, namun beberapa masyarakat masih mengeluhkan kualitas dari aplikasi ojek online tersebut. Terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan masyarakat dalam hal kualitas aplikasi ojek online, seperti desain user interface (UI) yang kurang user friendly, navigasi yang sulit dipahami, dan user experience (UX) yang kurang memuaskan. Untuk mengatasi permasalahan kualitas aplikasi ojek online, diperlukan adanya penilaian terhadap kualitas user interface (UI) dan user experience (UX) dari aplikasi ojek online. Penilaian ini akan membantu pengembang aplikasi ojek online dalam mengetahui bagian-bagian yang perlu ditingkatkan sehingga aplikasi ojek online yang mereka hasilkan lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. [2]

Melalui survei yang dilakukan oleh *dailysocial.id* sebagai alat transportasi 70,4% responden menyebut bahwa aplikasi gojek lebih diminati. Gojek lebih diminati karena mudah digunakan, lebih cepat dan termurah. Gojek juga unggul dalam layanan pesan antar makanan. Gojek mendapatkan 71,7% suara responden. Layanan pesan antar makanan ini lebih diminati daripada aplikasi kompetitor lainnya karena aspek kualitas layanan yang diberikan dan lebih banyak pilihan menu. Oleh karena itu, agar aplikasi Gojek tetap diminati oleh masyarakat dan dapat meningkatkan jumlah pengguna, maka dilakukan penelitian ini. [3]

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang sudah dijabarkan sebelumnya, penelitian ini ditujukan untuk mengkaji masalah, yaitu :

1. Bagaimana hasil uji *user experience* aplikasi ojek online menggunakan metode *design thinking* ?
2. Apakah terdapat masalah pada *user experience* yang ditemukan pada aplikasi ojek online ?
3. Solusi apa yang dapat ditawarkan untuk mengatasi permasalahan *user experience* tersebut ?

4. Bagaimana hasil uji *user experience* pada solusi yang diberikan berupa *prototype* ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijabarkan, penelitian ini memiliki ruang lingkup masalah sebagai berikut:

1. Pengujian *User Interface* dan *User Experience* dari aplikasi ojek online
2. Hanya menguji ketiga fitur utama ojek online yang diteliti yaitu ojek motor, ojek mobil, dan pengantaran makanan
3. Responden yang dinilai adalah masyarakat yang aktif menggunakan aplikasi ojek online terkait.
4. Rancangan yang dilakukan hanya meliputi *User Interface* dan *User Experience* pada aplikasi ojek online
5. Penilaian dilakukan dengan melihat tingkat kemudahan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi ojek online.
6. Penilaian tidak memperhatikan faktor-faktor seperti kecepatan pengiriman, biaya, dan fasilitas lain yang ada pada aplikasi ojek online.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hal-hal yang sudah dijabarkan sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menguji *user experience* pada aplikasi ojek online.
2. Menemukan masalah *user experience* yang terdapat pada aplikasi ojek online.
3. Memberikan solusi atas permasalahan *user experience* sebagai bentuk jawaban.
4. Menguji *user experience* pada solusi yang diberikan berupa *prototype*.

E. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan mendapatkan manfaat yang berguna, manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Menjadi pertimbangan kepada pihak pengelola aplikasi untuk mendapatkan masukan sehingga dapat lebih berkembang
2. Membuka peluang bagi startup baru dalam membuat design aplikasi yang lebih dibutuhkan oleh pengguna

F. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Design Thinking*. Metode ini dilakukan dengan cara menilai dari sudut pandang pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan kepada para pengguna aplikasi terkait. Berikut ini adalah tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses penelitian

1. Studi Literatur

Langkah ini dilakukan oleh penulis untuk melihat penelitian-penelitian terdahulu tetapi serupa sehingga dapat mendapatkan wawasan dan pengetahuan yang lebih sebelum memulai penelitian ini. Langkah ini juga dapat dilakukan penulis untuk menurunkan tingkat kegagalan yang mungkin dilakukan oleh penelitian serupa. Sumber yang didapatkan juga harus diperhatikan kebenarannya. Oleh karena itu, penulis mengambil sumber melalui Jurnal dan Skripsi terdahulu.

2. Riset Pengguna

Dalam melakukan penelitian ini, tentunya tidak dapat menggunakan responden yang tidak menguasai bidangnya contohnya adalah masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi terkait. Maka dari itu, penulis memfokuskan pada penelitian ini untuk mencari responden yang aktif dalam menggunakan kedua aplikasi tersebut.

3. Pengujian Usability

Sebelum melakukan pembuatan prototype, penelitian akan dilakukan dengan menilai terlebih dahulu *User Interface* yang telah dirancang oleh aplikasi terkait. Penilaian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pengguna aktif aplikasi terkait.

4. Perancangan Prototype

Setelah didapatkan nilai terhadap aplikasi terkait, penulis dapat menyimpulkan bagian dari *User Interface* yang memiliki kekurangan dan melakukan prombakon terhadap aplikasi sesuai nilai yang didapat dari penyebaran kuesioner. Setelah itu penulis dapat membuat prototype yang diperlukan.

5. Pengujian Usability Prototype

Setelah pembuatan prototype, penulis akan menguji kembali design prototype yang telah dibuat berdasarkan langkah sebelumnya. Pengujian ini juga dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna aktif.

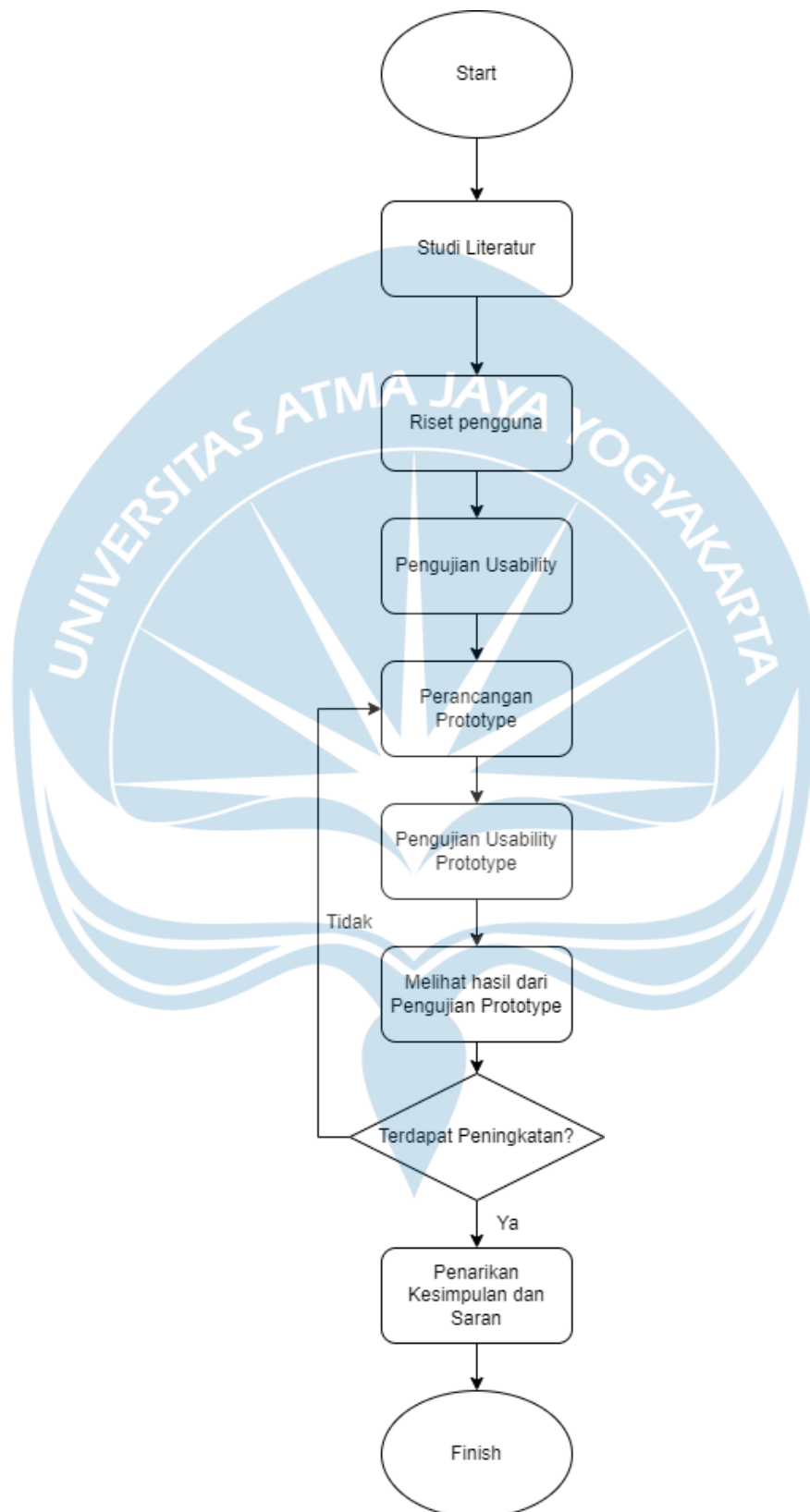
6. Melihat hasil dari pengujian Prototype

Setelah menyebarkan kuesioner mengenai pengujian prototype, penulis dapat melihat hasil yang didapatkan dari kuesioner tersebut. Hasil tersebut dapat menjadi panutan untuk adanya perbaikan.

7. Penarikan Kesimpulan dan Saran

Dari serangkaian proses penelitian ini, penulis dapat menarik kesimpulan yang menjadi topik utama dalam penulisan ini terkait dengan *User Interface* kepada aplikasi yang terkait.

Gambar 1.1 berikut ini merupakan diagram alur penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 1.1. Diagram ALur Penelitian