

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan seperangkat sistem *computer* untuk mengolah data yang bertujuan dalam menyebarkan data agar dapat diakses secara global dengan sistem jaringan yang terhubung antara satu *computer* dengan *computer* lainnya sesuai dengan kebutuhannya (Naibaho, 2017). Informasi merupakan data yang telah diolah dan memiliki nilai yang nyata atau dapat dirasakan untuk pengambilan keputusan untuk saat ini atau mungkin mendatang yang merupakan suatu bentuk penting bagi penerimanya menurut Gordon B Davis dalam (Rahayu, Sari, & Saputra, 2018). Dapat disimpulkan, bahwa teknologi informasi merupakan segala sesuatu yang berguna sebagai alat bantu, sebuah proses, manipulasi, serta pengelolaan informasi (Huda, 2020). Pada era yang semakin modern saat ini, memperlihatkan bahwa segala sesuatu mulai mengalami perubahan menjadi menggunakan teknologi. Semakin berkembangnya zaman, semakin berkembang pula teknologi yang akan digunakan. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan teknologi yang digunakan dalam berbagai bidang baik dalam kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Kebutuhan manusia yang semakin tinggi inilah yang mendorong berkembangnya kemajuan teknologi. Perkembangan teknologi informasi saat ini juga berpengaruh dalam bidang transportasi. Penyelenggaraan transportasi dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Transportasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memindahkan barang atau muatan dari suatu tempat ke tempat yang lain menurut Salim dalam (Widyawati, Merciana, & Ester Kalangi, 2020). Teknologi transportasi merupakan pemanfaatan teknologi yang digunakan untuk mendukung berjalannya sistem kegiatan pemindahan barang ataupun manusia dari satu tempat ke tempat lainnya. Seiring berkembangnya teknologi membuat masyarakat meningkat dalam menggunakan sebuah aplikasi, hal ini melatarbelakangi perusahaan transportasi membuat sistem transportasi *online*. Dengan transportasi *online* dapat memberikan pelayanan kepada *customer* menjadi lebih efisien, efektif, dan memudahkan

customer karena dapat digunakan di manapun dan kapanpun selama pengguna terkoneksi dengan internet. Salah satu perusahaan transportasi *online* yang sedang berkembang saat ini adalah Maxim.

Maxim merupakan sebuah perusahaan transportasi *online* yang memberikan pelayanan kepada *customer* dalam bidang transportasi dan *delivery*. Maxim berasal dari perusahaan milik Rusia yang beroperasi sejak tahun 2003 dan saat ini telah beroperasi di beberapa negara salah satunya yaitu Indonesia. Maxim telah beroperasi di beberapa kota di Indonesia sejak 2018 dan terus berkembang serta menyebar di berbagai kota di Indonesia hingga saat ini telah tercatat terdapat 47 daerah yang masuk ke dalam daftar Maxim. Maxim memiliki perbedaan yang menjadi keunggulannya jika dibandingkan dengan kompetitor lainnya seperti Gojek ataupun Grab yaitu harganya yang dinilai terjangkau lebih rendah dan terdapat fitur reservasi keberangkatan bagi penggunanya. Hal tersebutlah yang menarik perhatian *customer* untuk menggunakan Maxim. Berdasarkan *rating* di *App Store*, aplikasi Maxim memiliki *rating* yang cukup tinggi yaitu 4,9 dari 5. Namun, berdasarkan isi *review* cukup banyak pengguna yang merasa kesulitan dan mengeluh dalam menggunakan aplikasi Maxim. Beberapa keluhan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Maxim, diantaranya yaitu tampilan yang membingungkan, *design* yang kurang menarik dan sebagainya.

Saat ini pengguna aktif Maxim berkisar 2 juta pengguna. Berdasarkan kuesioner awal yang telah disebar ke 99 pengguna, didapatkan hasil jawaban bahwa mayoritas pengguna merasa bahwa aplikasi Maxim masih memiliki banyak aspek yang perlu untuk ditingkatkan. Mayoritas pengguna merasa bahwa terdapat fitur-fitur dan juga *flow* pada tampilan aplikasi Maxim yang membuat bingung pengguna. Selain itu, mayoritas pengguna merasa bahwa aplikasi Maxim memiliki *design* yang tua dan kurang menarik.

User interface adalah tampilan aplikasi, *user interface* yang baik merupakan indikator terpenting bagi sebuah aplikasi agar dapat menarik pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut menurut Larasati dalam (Hartawan, 2019). Sedangkan, *user experience* merupakan pengalaman yang dirasakan pengguna ketika menggunakan suatu produk atau aplikasi. Dalam membantu peningkatan dan pengembangan suatu aplikasi, *user interface* dan *user experience* sangat berperan

penting terhadap hal tersebut. Dengan *user interface* yang baik dalam suatu aplikasi akan menghasilkan *user experience* yang baik bagi penggunanya. Maka dari itu, diperlukan pengukuran untuk mengetahui kualitas *user interface* dan *user experience* dari aplikasi Maxim dan dilakukan *redesign* aplikasi dalam mengatasi permasalahan yang dialami oleh pengguna serta meningkatkan fungsi dan juga pengembangan dalam kegunaan terhadap aplikasi Maxim. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk analisis *user interface* dan *user experience* aplikasi yang sudah berjalan dan menggunakan metode *design thinking* untuk *redesign* aplikasi Maxim. Pemilihan *design thinking* sebagai metode dalam *redesign* didasarkan pada keberhasilan yang telah dilakukan pada penelitian-penelitian terdahulu dengan menggunakan metode tersebut. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat membuat aplikasi menjadi lebih baik dan meningkatkan nilai kegunaan dan juga memenuhi kebutuhan pengguna serta mengatasi kesulitan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi Maxim.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana analisis *user interface* dan *user experience* terhadap aplikasi Maxim yang saat ini sedang berjalan?
2. Bagaimana merancang ulang *user interface* aplikasi Maxim dengan menggunakan metode *design thinking*?
3. Bagaimana hasil analisis *user interface* dan *user experience* setelah dilakukannya *redesign* aplikasi Maxim?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka ditentukan batasan masalah pada penelitian ini agar penelitian dilakukan tidak menyimpang dengan yang telah direncanakan, batasan masalah yang telah ditentukan pada penelitian ini yaitu:

1. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi Maxim.

2. Penelitian dilakukan untuk menganalisis *user interface* dan *user experience* terhadap aplikasi Maxim.
3. Penelitian menggunakan metode *design thinking* untuk *redesign user interface* aplikasi Maxim.
4. Penelitian menggunakan metode *system usability scale* (SUS) untuk *usability testing* terhadap aplikasi Maxim.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, dapat dihasilkan tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Menganalisis *user interface* dan *user experience* terhadap aplikasi Maxim yang saat ini sedang berjalan.
2. Melakukan implementasi rancang ulang *user interface* aplikasi Maxim menggunakan metode *design thinking*.
3. Menganalisis *user interface* dan *user experience* setelah dilakukannya *redesign* terhadap aplikasi Maxim.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Memberikan referensi perbaikan untuk aplikasi Maxim.
2. Memaksimalkan dan memudahkan pelayanan kepada pengguna yang menggunakan aplikasi Maxim.
3. Memberikan rekomendasi bagi perusahaan Maxim untuk melakukan perbaikan dan juga pengembangan terhadap aplikasi Maxim agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.6 Luaran yang diharapkan

Luaran dari penelitian ini yaitu hasil analisis dan rekomendasi yang diimplementasikan dalam bentuk tampilan atau *user interface* aplikasi Maxim.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini sistematika penulisan terdiri dari lima bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab, sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai, landasan teori yang mendukung penelitian ini untuk dilakukan serta penelitian terdahulu yang sebelumnya pernah dilakukan terkait masalah yang diteliti.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai alur penelitian, tahapan penelitian, alat dan bahan yang digunakan serta tahapan kegiatan yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai, analisa terhadap perhitungan yang dilakukan serta implementasi rancang ulang aplikasi yang akan memberikan hasil rekomendasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai, kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian ini dan saran untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.