

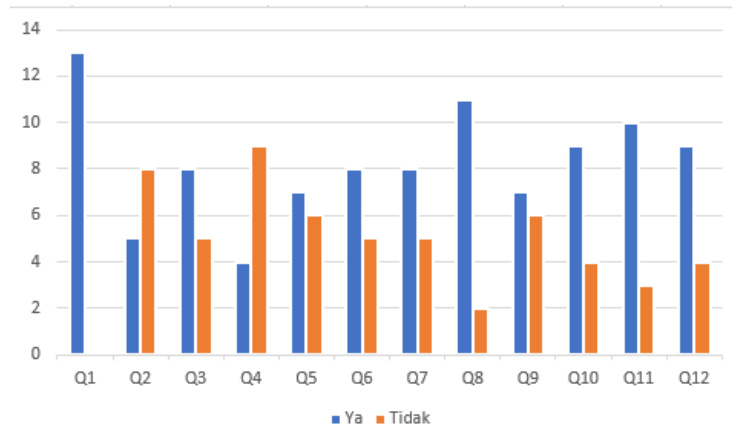
BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat Indonesia, terutama yang tinggal di wilayah perkotaan memiliki ketergantungan terhadap transportasi, sayangnya tidak semua orang memiliki akses kepada alat transportasi pribadi setiap saat. Situasi ini menyebabkan munculnya berbagai bentuk transportasi umum yang tersedia bagi masyarakat, salah satunya adalah Trans Jateng. Namun meningkatnya penggunaan internet dan mobile phone mendorong perkembangan teknologi dan menghadirkan inovasi aplikasi berbasis mobile untuk pemesanan jasa layanan antar berupa ojek atau mobil secara online sehingga semua orang dapat memesan dimanapun dan kapanpun secara mudah dan praktis. TransJateng menawarkan kenyamanan dan keamanan. Namun dari segi pemesanan, penyedia jasa layanan antar *online* menawarkan kemudahan yang dipilih oleh banyak orang. Hal ini memberikan tuntutan bagi perusahaan TransJateng untuk dapat bersaing dan tidak tertinggal dari saingannya sehingga saat ini banyak perusahaan Trans Jateng yang telah memiliki mekanisme pemesanan online dengan aplikasi mobile-nya sendiri.

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan TransJateng atau “Si Anteng” di Hotel Patrajasa, Kota Semarang, Senin (28/11/2022) [1]. Agar sebuah aplikasi berbasis *mobile* dapat digunakan dan diterima masyarakat dengan baik, pertama-tama haruslah memiliki tingkat *usability* yang baik. *Usability* merupakan tingkatan kemampuan sebuah aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna secara mudah dan tujuan dalam penggunaan tercapai. Intinya sebuah aplikasi disebut memiliki *usability* yang baik jika aplikasi tersebut mudah digunakan dan fungsi atau tujuan penggunaannya sesuai dengan yang diinginkan [2]. Sesuai dengan penyebaran *kuesioner* yang disebarkan sebelum dilakukannya penelitian terdapat masalah dalam

tampilan *user interface* yang ada di aplikasisistem infromasi pelayanan trans jateng maka dari itu analisis dilakukan untuk mengetahui seberapa kesesuaian *User Interface* aplikasi dengan kebutuhan pengguna. Jawaban kuesioner pra penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Jawaban Responden Pra Penelitian

UI merupakan faktor penting yang dapat mengatakan apakah sebuah sistem dapat digunakan atau tidak. *User Interface* (UI), yang sering kali disingkat menjadi UI, adalah alat komunikasi antara sistem dan penggunanya. UI berfungsi untuk menerima dan menyampaikan informasi dari dan kepada pengguna, yang kemudian memfasilitasi proses penyelesaian masalah hingga mencapai solusi yang diinginkan. Tujuan *user interface* adalah untuk meningkatkan *usability* dan tentunya *user experience* [3]. Sebagai alat komunikasi antara pengguna dan sistem operasi, *User Interface* (UI) harus dirancang dengan tampilan yang sederhana dan menarik untuk memudahkan pengguna memahami dan mengoperasikan sistem. Lebih lanjut, UI yang menarik akan memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna.

Untuk menunjang hasil *usability* yang ingin didapatkan akan digunakan *heuristic evaluation* sebagai *expert based method*. *Heuristic Evaluation* merupakan metode evaluasi untuk mengukur sejauh mana *problem usability* (kegunaan) sebuah perangkat lunak dalam desain antarmuka [4], prosesnya dilakukan oleh pakar atau evaluator ui/ux untuk mendeteksi masalah dalam fungsionalitas produk. Penulis

memilih metode penilaian heuristik karena metode ini dianggap paling efektif untuk menentukan *severity problems*. Metode ini melibatkan para ahli (*expert*) sebagai *responden* dan memungkinkan penulis mendapatkan umpan balik dengan lebih cepat. Evaluasi heuristik melibatkan beberapa set evaluator memeriksa antarmuka sistem dan menilai kesesuaiannya terhadap prinsip *usability* yang diakui atau disebut prinsip heuristik. Prinsip Heuristik Nielsen merupakan prinsip heuristik yang paling sering digunakan dalam evaluasi [5]. Oleh karena itu penelitian ini akan menggunakan evaluasi heuristik dengan prinsip heuristik milik Nilesen. Metode ini digunakan untuk mendapatkan evaluasi kekurangan dan kesalahan *usability* pada aplikasi [5].

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagian perbaikan pada *user interface* aplikasi *mobile* sistem informasi pelayanan trans jateng dan mendapatkan evaluasi masalah *usability* oleh ahli dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian pada tugas akhir ini diberi judul “Analisis *User Interface* Pada Aplikasi *Mobile* Sistem Informasi Pelayanan Trans Jateng Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok-pokok permasalahan dapat dirumuskan bahwa *user interface* aplikasi mobile Sistem Informasi Pelayanan Trans Jateng (Si Anteng) kurang menarik.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana cara menganalisis *user interface* dan mendapatkan rekomendasi perbaikan pada aplikasi mobile Sistem Informasi Pelayanan Trans Jateng (Si Anteng) dengan menggunakan *Heuristic Evaluation*?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagian *user interface* aplikasi *mobile* sistem informasi pelayanan trans jateng yang memerlukan perbaikan agar *user interface*

aplikasi *mobile* sistem informasi pelayanan trans jateng lebih menarik dengan menggunakan metode heuristic evaluation.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan batas-batas masalah atau topik yang akan dibahas untuk memastikan pembahasan tetap fokus dan sejalan dengan tujuan yang diharapkan yaitu penelitian ini hanya menganalisis *user interface* pada aplikasi *mobile* sistem informasi pelayanan trans jateng.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat dari penelitian ini untuk menilai tingkat kegunaan dari Aplikasi Mobile Sistem Informasi Pelayanan Trans Jateng (Si Anteng) dengan memahami nilai *severity ratings*. Selain itu, penelitian ini juga akan membantu dalam menentukan apakah ada rekomendasi perbaikan yang diperlukan untuk antarmuka pengguna pada Aplikasi *Mobile* Sistem Informasi Pelayanan Trans Jateng (Si Anteng).