

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2021, pengguna internet di Indonesia mencapai sekitar 196,7 juta orang atau sekitar 71,7% dari total populasi Indonesia. Jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya dan diproyeksikan akan terus bertambah di tahun-tahun mendatang[1]. Sebanyak 82,7 juta pengguna internet di Indonesia atau sekitar 42,1% dari total pengguna internet aktif melakukan transaksi secara online. Angka ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya di mana pada tahun 2020 hanya sekitar 40 juta pengguna internet di Indonesia atau sekitar 19,5% dari total pengguna internet aktif yang melakukan transaksi *online*. Adapun jenis transaksi online yang paling banyak dilakukan oleh pengguna internet di Indonesia adalah pembelian barang dan jasa (*e-commerce*) serta pembayaran tagihan (*e-payment*)[2]. Untuk melakukan transaksi secara *online* diperlukan jaringan internet yang stabil, salah satu operator telekomunikasi seluler di Indonesia yang menyediakan jaringan internet yang stabil adalah Telkomsel. Saat ini Telkomsel menjadi operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia yang mengoperasikan 236 ribu BTS (*Base Tranceiver Station*) dan melayani lebih dari 170 juta pelanggan, hal tersebut memuat Telkomsel mengambil pangsa pasar telekomunikasi seluler Indonesia hampir sebesar 60% di tahun 2020[3].

Untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi pembelian paket internet, Telkomsel menyediakan beberapa jenis platform pembelian paket internet salah satunya adalah DigiPOS. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Shahnaz Nadia Larasati selaku Bisnis Analis pada

aplikasi DigiPOS Aja, diketahui DigiPOS Aja menyediakan tempat *platform* untuk *re-seller* dalam melakukan transaksi penjualan pulsa, paket data, *voucher game* dan juga pembayaran tagihan dan lain sebagainya. Menurut penuturan Saudari Shahnaz Nadia Larasati sampai saat ini DigiPOS Aja masih memiliki kekurangan, seperti permasalahan *user experience* terkait melakukan transaksi yang dirasa membutuhkan waktu yang lama sehingga pada pengguna masih merasa kesulitan, kemudian beberapa tampilan yang kurang baik seperti *font* yang tidak konsisten yang kurang terlihat jelas dan *layout* pada tiap *menu* tampilan masih kurang konsisten.

Dari permasalahan diatas, maka penulis akan melakukan perbaikan tampilan *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) pada aplikasi DigiPOS Aja. Data tersebut didukung dengan pengujian yang dilakukan pada aplikasi DigiPOS Aja dengan menggunakan *System Usability Scale* dengan 10 responden yang merupakan pemilik dari usaha *counter* pulsa mendapatkan nilai skor yaitu 73. Pada proses pengujian SUS yang digunakan untuk penelitian ini untuk mengetahui seberapa perlunya aplikasi DigiPOS Aja untuk dilakukan perbaikan desain antarmuka aplikasi. Dari hasil SUS yang diperoleh dengan melakukan pengujian menggunakan kuesioner pertanyaan SUS yang dibagikan kepada pengguna aplikasi DigiPOS Aja yaitu pemilik usaha *counter* pulsa, diperoleh hasil skor yaitu 73. Hasil skor tersebut memiliki angka yang masih masuk dalam kategori B dengan *adjective range good*, sehingga perbaikan desain antarmuka aplikasi masih perlu diperlukan. Diharapkan dengan dilakukannya perbaikan tersebut dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi dan juga membuat pelanggan lebih menghemat waktu ketika melakukan transaksi. Perbaikan akan dilakukan secara menyeluruh dari mulai tampilan depan, tampilan di setiap *menu*, dan juga *icon* yang digunakan dalam DigiPOS. Metode yang akan digunakan untuk memperbaiki tampilan UI dan UX dari DigiPOS adalah *User Centered Design* (UCD).

User Centered Design (UCD) merupakan metode perancangan yang menempatkan *user* atau pengguna sebagai pusat dari perancangan sistem. Dalam kaitannya dengan Sistem Informasi, *User Centered Design* merupakan bagian dari SDLC (*System Development Life Cycle*), sehingga desain aplikasi yang dikembangkan melalui UCD akan dioptimalkan dan fokus pada kebutuhan *end-user* sehingga diharapkan aplikasi yang akan mengikuti kebutuhan *user* dan *user* tidak perlu mengubah perilaku untuk menggunakan aplikasi[4].

1.2. Perumusan Masalah

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mendefinisikan *User Centered Design* (UCD) dalam perancangan perbaikan *user interface* dan *user experience* pada aplikasi DigiPOS Aja?
2. Bagaimana perancangan *user interface* dan *user experience* yang seharusnya diterapkan pada aplikasi DigiPOS Aja agar memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Perbaikan hanya berfokus pada tampilan *user interface* dan *user experience* di aplikasi DigiPOS Aja.
2. Perbaikan tampilan menu atau fitur hanya berfokus pada menu atau fitur yang paling sering digunakan saat melakukan transaksi di aplikasi DigiPOS Aja.
3. Sampel yang diambil dalam penelitian berfokus pada pengguna aplikasi DigiPOS Aja melalui metode wawancara, pengujian aplikasi dan usulan dari pengguna.
4. Hasil akhir berupa *prototype* aplikasi DigiPOS Aja tidak sampai pada penerapan secara langsung di aplikasi.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendefinisikan *User Centered Design* dalam perancangan perbaikan *user interface* dan *user experience* pada aplikasi DigiPOS Aja.
2. Mengetahui perancangan *user interface* dan *user experience* yang sesuai untuk diterapkan pada aplikasi DigiPOS Aja agar memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah membantu Telkomsel dalam memperbaiki tampilan pada aplikasi DigiPOS sehingga dapat memudahkan dan menghemat waktu pelanggan saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi DigiPOS. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi-aplikasi yang disediakan oleh Telkomsel terutama aplikasi DigiPOS.