

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan teknologi di era modern ini telah memberikan banyak kemudahan bagi kehidupan manusia, termasuk dalam hal pengelolaan aspek-aspek kehidupan sehari-hari. Salah satu contohnya adalah dengan adanya aplikasi-aplikasi berbasis *mobile* yang dapat membantu masyarakat dalam mengelola aspek-aspek kehidupan sehari-hari seperti informasi pasar, kegiatan-kegiatan sosial, dan lainnya. Hal ini turut didukung dengan adanya laporan data yang dikutip dari Digital 2020 Indonesia, sebuah perusahaan yang menyediakan data statistik dan kajian pasar untuk berbagai industri menyatakan bahwa tahun 2020 pengguna *smartphone* di Indonesia diperkirakan mencapai 153,7 juta orang pada tahun 2020, dan diperkirakan akan meningkat menjadi 173,5 juta orang pada tahun 2024. Penggunaan aplikasi *mobile* di Indonesia juga diperkirakan akan terus meningkat dari tahun ke tahun. (Digital Indonesia, 2020)

Dalam perkembangan aplikasi *mobile* tersebut, telah berkembang ke banyak jenis aplikasi salah satunya aplikasi *mobile* berbasis pelayanan publik. Dilansir dari Indonesiabaik.id aplikasi pelayanan public biasa dikembangkan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik seperti kebutuhan administrasi, komplain publik, informasi daerah terkait ataupun pemerintahan setempat. Saat ini banyak daerah sudah menggunakan aplikasi berbasis pelayanan ini, demikian juga dengan daerah Banyuwangi dengan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi*.

Pembangunan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* merupakan salah satu inisiatif pemerintah setempat untuk membantu masyarakat di Kabupaten Banyuwangi dalam mengelola aspek-aspek kehidupan sehari-hari. Aplikasi ini menyediakan informasi mengenai pasar, kegiatan-kegiatan sosial, dan berbagai layanan lainnya yang dapat diakses oleh masyarakat melalui perangkat *mobile*. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi yang dibutuhkan, serta dapat lebih terintegrasi dalam kegiatan-kegiatan yang ada di kampungnya.

Namun setelah melakukan observasi dan wawancara dengan beberapa pengguna aplikasi, terdapat beberapa keluhan yang sering diutarakan oleh pengguna terkait dengan kenyamanan penggunaan (*user experience*) dan tampilan antarmuka (*user interface*) aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi*. Sebagai contoh, beberapa pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi tersebut terlalu sulit untuk dioperasikan, terlalu banyak iklan yang mengganggu, atau bahkan *error* pada saat mencoba mengakses informasi yang diinginkan. Keluhan-keluhan ini dapat menyebabkan frustrasi pada pengguna, sehingga aplikasi tidak dapat memberikan manfaat yang sebenarnya.

Oleh karena itu perlu dilakukan analisa dan desain kembali UI/UX aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna. Analisa ini akan mencakup evaluasi terhadap keluhan-keluhan yang sering diutarakan oleh pengguna, serta identifikasi masalah-masalah yang mungkin tidak disadari oleh pengembang aplikasi. Selain itu, analisa ini juga akan memperhatikan aspek-aspek lain yang mempengaruhi kenyamanan penggunaan aplikasi, seperti kecepatan loading, kemudahan navigasi, dan lainnya.

Jadi setelah melakukan analisa dan mengidentifikasi masalah-masalah yang ada pada aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi*, langkah selanjutnya adalah merancang kembali UI/UX aplikasi tersebut. Dalam upaya mendesain ulang terdapat beberapa metode populer yang sering dipakai, seperti metode *Learn UX*, UCD dan *Design Thinking*. Setiap metode memiliki kekurangan dan kelebihan masing – masing, dalam hal ini pemilihan antara metode *Learn UX*, UCD, dan *Design Thinking* menjadi kunci dalam menentukan pendekatan terbaik untuk merancang ulang UI/UX aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi*. *Learn UX* menekankan pemahaman mendalam terhadap pengalaman pengguna, UCD menitikberatkan pada kolaborasi dengan pengguna (Youky Arie Sandi, dkk 2022), sementara *Design Thinking* menggabungkan aspek-aspek kritis dari keduanya dengan pendekatan kreatif yang melibatkan empat tahap: *Empati, Definisi, Ideasi, dan Implementasi*. Dalam konteks ini, pemilihan *Design Thinking* sebagai metode utama didasarkan pada keunggulan holistiknya, yang mencakup pemahaman mendalam, kolaborasi, dan kreativitas, serta sesuai dengan tujuan merancang

ulang UI/UX untuk mencapai inovasi yang optimal dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik. *Design Thinking* memfokuskan pada kebutuhan dan keinginan pengguna sebagai dasar dalam merancang solusi, sehingga diharapkan dapat menghasilkan desain yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini selaras dengan pernyataan (Alfikri Beni Suranto & Papatungan, N.D., 2020) bahwa *design thinking* merupakan metode yang berfokus kepada calon pengguna.

Dalam tahap ini Peneliti dapat melakukan beberapa langkah seperti mengumpulkan ide-ide desain melalui *brainstorming*, menyusun sketsa desain awal, dan melakukan uji coba terhadap desain tersebut dengan menggunakan prototipe. Selain itu, peneliti berupaya melakukan wawancara atau survey terhadap pengguna untuk mendapatkan umpan balik dan masukan mengenai desain yang akan dibuat. Dengan demikian, Peneliti dapat menyempurnakan desain UI/UX aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk menghasilkan desain UI/UX aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta meningkatkan kenyamanan penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi tentang cara meningkatkan kualitas aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, diharapkan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat di kampung Banyuwangi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari skripsi dengan judul "*Analisa dan Desain Kembali UI/UX Aplikasi Smart Kampung Banyuwangi Berbasis Mobile Menggunakan Metode Design Thinking*" dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa sajakah permasalahan yang ada pada aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terkait dengan kenyamanan penggunaan (*user experience*) dan tampilan antarmuka (*user interface*)?
2. Bagaimana cara merancang kembali UI/UX aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* dengan menggunakan metode *Design Thinking*?

3. Apa saja rekomendasi bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi *Smart* Kampung Banyuwangi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pembuatan skripsi dengan judul "*Analisa dan Desain Kembali UI/UX Aplikasi Smart Kampung Banyuwangi Berbasis Mobile Menggunakan Metode Design Thinking*" adalah sebagai berikut:

1. Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan merancang ulang UI/UX aplikasi Smart Kampung Banyuwangi berbasis mobile menggunakan metode Design Thinking.
2. Tujuan khusus dari penelitian ini seperti mengidentifikasi kekurangan-kekurangan yang ada pada UI/UX aplikasi saat ini, memberikan saran perbaikan yang tepat, mengetahui kebutuhan dan preferensi pengguna.
3. Output yang diharapkan dari penelitian ini seperti rekomendasi perbaikan UI/UX aplikasi, perbandingan hasil sebelum dan sesudah perbaikan, dll.

Selain tujuan-tujuan tersebut skripsi ini juga bertujuan untuk memberikan informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi pengembang aplikasi yang ingin mengembangkan aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Skripsi ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi pengembang aplikasi dalam merancang antarmuka pengguna dan meningkatkan kenyamanan penggunaan aplikasi.

Selain itu skripsi ini juga dapat memberikan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terkait dengan aplikasi berbasis *mobile* dan kenyamanan penggunaan. Skripsi ini dapat menjadi sumber inspirasi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan ide-ide baru terkait dengan aplikasi *mobile* dan kenyamanan penggunaan.

Dengan demikian skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang bermanfaat bagi pengembang aplikasi, peneliti, maupun pengguna aplikasi *Smart* Kampung Banyuwangi.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian dengan judul "Analisa dan Desain Kembali UI/UX Aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* Berbasis *Mobile* Menggunakan Metode *Design Thinking*":

1. Desain ulang UI/UX aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* diharapkan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, intuitif, dan memuaskan.
2. Perbaikan pada antarmuka dan fungsionalitas dapat meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi, mengurangi hambatan, dan mempercepat adaptasi pengguna.
3. Identifikasi kekurangan serta memahami kebutuhan dan preferensi pengguna akan memastikan aplikasi lebih relevan dan sesuai dengan harapan mereka.
4. Desain yang lebih baik diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, menciptakan pengalaman yang lebih positif dan membangun loyalitas terhadap aplikasi.
5. Desain ulang UI/UX dapat meningkatkan efisiensi akses pengguna terhadap informasi pasar, kegiatan sosial, dan layanan lainnya yang disediakan oleh aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi*.

#### 1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari skripsi yang berjudul "*Analisa dan Desain Kembali UI/UX Aplikasi Smart Kampung Banyuwangi Berbasis Mobile Menggunakan Metode Design Thinking*" adalah sebagai berikut:

1. Skripsi ini hanya akan membahas tentang aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* yang dikembangkan untuk masyarakat di kampung *Banyuwangi*. Aplikasi lain yang tidak terkait dengan kampung *Banyuwangi* tidak akan dibahas dalam skripsi ini.
2. Skripsi ini hanya akan membahas tentang aplikasi berbasis *mobile*. Aplikasi lain yang tidak berbasis *mobile* tidak akan dibahas dalam skripsi ini.

3. Skripsi ini hanya akan membahas tentang analisa dan desain kembali UI/UX aplikasi *Smart* Kampung Banyuwangi. Aspek-aspek lain seperti implementasi dan testing aplikasi tidak akan dibahas dalam skripsi ini.
4. Skripsi ini hanya akan membahas tentang metode *Design Thinking* yang digunakan dalam merancang kembali UI/UX aplikasi *Smart* Kampung Banyuwangi. Metode lain yang mungkin dapat digunakan untuk merancang aplikasi tidak akan dibahas dalam skripsi ini.
5. Skripsi ini hanya akan membahas tentang rekomendasi yang dapat diberikan kepada pengembang aplikasi terkait dengan cara meningkatkan kualitas aplikasi *Smart* Kampung Banyuwangi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Rekomendasi lain yang mungkin dapat diberikan kepada pengembang aplikasi tidak akan dibahas dalam skripsi ini.

Selain batasan-batasan masalah di atas mungkin terdapat beberapa batasan masalah lain yang mungkin terjadi dalam skripsi ini. Misalnya, skripsi ini hanya akan membahas tentang aplikasi *Smart* Kampung Banyuwangi yang telah tersedia saat ini. Aplikasi yang akan dikembangkan di masa depan tidak akan dibahas dalam skripsi ini.

Skripsi ini juga hanya akan membahas tentang aplikasi yang digunakan oleh masyarakat di kampung Banyuwangi. Aplikasi yang digunakan oleh masyarakat di kampung lain tidak akan dibahas dalam skripsi ini.

Selain itu skripsi ini hanya akan membahas tentang kenyamanan penggunaan aplikasi *Smart* Kampung Banyuwangi. Aspek-aspek lain seperti keamanan aplikasi, performa aplikasi, dan lainnya tidak akan dibahas dalam skripsi ini.

Skripsi ini juga hanya akan membahas tentang aplikasi *Smart* Kampung Banyuwangi yang tersedia di *platform Android*. Aplikasi yang tersedia di *platform* lain seperti iOS atau Windows tidak akan dibahas dalam skripsi ini.