

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jungherr mengatakan di era sekarang, teknologi tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia sudah menjadi kebutuhan yang vital. Dengan adanya teknologi kita dapat mengetahui berbagai informasi yang ada. Adanya berbagai teknologi baru dari waktu ke waktu dapat memudahkan penyampaian informasi, kemudahan komunikasi jarak jauh, serta terciptanya berbagai alat optimasi yang canggih (Al-Faruq et al., 2022). Teknologi telah membuka informasi di dunia menjadi lebih mudah untuk dijangkau maupun dikuasai oleh manusia. Kebutuhan akan informasi yang cepat, handal dan akurat sangat dibutuhkan di era sekarang. Teknologi informasi sangat berpotensi untuk memperbaiki performa individu maupun organisasi.

Seiring perkembangan teknologi, banyak yang telah mengembangkan keterampilannya membuat suatu aplikasi yang bisa digunakan oleh semua masyarakat. Aplikasi yang dibuat tergantung dengan kegunaan dan fenomena yang ada. Peran yang dapat diberikan oleh teknologi informasi adalah mendapatkan informasi untuk kehidupan pribadi seperti dunia wisata, kuliner, souvenir, travel dan berita yang ada pada suatu kota. Seperti Dinas Komunikasi dan informatika Bondowoso telah membuat sebuah aplikasi bernama Bondowosoku berbasis android yang dimana aplikasi itu memuat semua informasi yang ada pada kota Bondowoso seperti destinasi wisata, kabar bondowoso, hotel, kuliner, dan souvenir. Bukan hanya tentang hiburan saja tetapi juga memuat tentang profil kecamatan yang ada di bondowoso dll.

Dinas Komunikasi dan Informatika yang ada pada kota Bondowoso merupakan salah satu lembaga pemerintah yang membuat aplikasi berbasis website dan android. Salah satu aplikasi yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika yaitu aplikasi Bondowosoku, yang dirilis pada tanggal 2 oktober 2017. 1000 lebih masyarakat telah mendownload aplikasi tersebut. Aplikasi Bondowosoku diupdate kembali pada tanggal 28 januari 2021. Aplikasi tersebut

dibuat memiliki tujuan untuk meningkatkan kota bondowoso lebih maju serta memberikan seluruh informasi yang ada pada kota Bondowoso kepada masyarakat. Wisatawan domestik dan mancanegara yang datang ke Bondowoso tidak perlu bingung lagi untuk mengakses semua informasi. Cukup download aplikasi Bondowosoku di *play store* melalui android. Semua informasi tentang Bondowoso ada di aplikasi tersebut. Peneliti agar lebih lanjut mengetahui keadaan aplikasi BondowosoKu meminta izin untuk mengetahui lebih dalam dengan observasi dan wawancara kepada Dinas Komunikasi dan Informatika, surat izin dapat dilihat pada lampiran 2 serta izin menggunakan via chat kepada ketua kabid dapat dilihat pada lampiran 3.

Aplikasi BondowosoKu adalah aplikasi berbasis android yang menyediakan informasi lengkap tentang Bondowoso. Dirancang untuk memudahkan masyarakat lokal dan pengunjung, aplikasi ini mengenalkan destinasi wisata, tempat kuliner, layanan travel, dan berita terkini tentang Bondowoso. Dikenal dengan wisata indahnya, Bondowoso menawarkan berbagai destinasi dan kuliner khas. Pada aplikasi BondowosoKu menyajikan informasi terbaru mengenai politik, pemerintahan, kriminalitas, pendidikan, dan kesehatan. Memungkinkan pengguna mengakses informasi lengkap serta membagikan momen dan memberikan rekomendasi mengenai aplikasi BondowosoKu kepada masyarakat lainnya.

Aplikasi Bondowosoku dengan rating 4,6 serta 12 komentar dari pengguna aplikasi bondowosoKu ditemukan beberapa masalah yaitu, aplikasi BondowosoKu masih menggunakan versi lama sehingga tidak semua orang bisa mendownload, tampilan antarmuka yang kurang menarik, dan aplikasi juga masih membingungkan pengguna. komentar bisa dilihat pada lampiran 1. Peneliti juga melakukan wawancara dan observasi kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika yaitu Ibu Eka Kusuma Astuti S.kom selaku ketua kabid teknik informatika mengatakan Aplikasi Bondowosoku berjalan baik dan diterima oleh masyarakat kota Bondowoso dan nantinya ada rencana penambahan fitur saat update kembali, dan tampilan antarmuka yang masih butuh diperbaiki karena masih banyak yang mengatakan tampilan kurang menarik dan membingungkan dapat dilihat pada

lampiran 4. *User Interface* atau tampilan yang kurang menarik dapat menyebabkan kurangnya minat pengguna untuk mengunjungi kembali aplikasi Bondowosoku. Kesalahan pertama dalam desain adalah hanya memikirkan kebutuhan pribadi tanpa mempertimbangkan kebutuhan pengguna. Desain *User Interface* yang tidak responsif akan berpengaruh untuk kenyamanan pengguna. Aplikasi yang responsif akan membantu pengguna untuk mencari kebutuhan yang diinginkan.

User Interface dan *User Experience* merupakan hal penting pada sistem. Karena *user interface* adalah tampilan yang digunakan manusia untuk berinteraksi dengan sebuah sistem. Jika sistem yang membingungkan dan tidak menarik, orang yang menggunakan aplikasi tersebut merasa tidak puas dan tidak akan kembali lagi. Akan berkesan buruk bagi *User Experience* yang disebut sebagai pengalaman pengguna.

Berdasarkan masalah yang dihadapi oleh pengguna aplikasi Bondowosoku, peneliti merumuskan sebuah gagasan baru sebagai solusi dari permasalahan yang ada, yaitu bertujuan untuk analisis dan merancang ulang *UI/UX* aplikasi Bondowosoku agar semua masyarakat Bondowoso tidak meninggalkan aplikasi yang cukup penting, karena memuat semua berita yang ada pada kota Bondowoso dengan menggunakan metode *Design Thinking* proses pertama yang dilakukan adalah tahap *empathize* untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pengguna. Dengan cara pengumpulan data, seperti wawancara mendalam dan observasi.

Wawancara dilakukan kepada 5 pengguna yang mengatakan bahwa pengguna merasa tidak puas dengan antarmuka aplikasi BondowosoKu saat ini, informasi yang masih belum lengkap dan fitur yang tidak berjalan dengan semestinya. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pengguna sering mengalami kebingungan saat mencoba aplikasi BondowosoKu. kebutuhan untuk merancang solusi yang lebih *user-friendly*. Dengan memahami perspektif dan emosi pengguna secara mendalam, penulis dapat merumuskan masalah *User Interface* dan *User Experience* dengan lebih tepat dan menciptakan solusi yang benar-benar memenuhi kebutuhan pengguna.

Metode *Design Thinking* adalah sebuah pendekatan atau metode pemecahan masalah yang berpusat pada pengguna. *Design Thinking* meliputi proses berulang dimana kita berusaha memahami pengguna, menantang asumsi, dan mendefinisikan kembali masalah dalam upaya mengidentifikasi strategi dan solusi alternatif (Widodo & Wahyuni, n.d.). *Design Thinking* sangat berguna dalam mengatasi masalah-masalah yang tidak jelas atau tidak terdefinisi dengan baik. Disamping menggunakan metode *Design Thinking* peneliti juga menggunakan *System Usability Scale (SUS)* sebagai metode pengujian.

System Usability Scale (SUS) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu produk yang dirancang. Dengan menggabungkan kedua metode ini, perancangan sistem dapat lebih fokus pada kebutuhan pengguna dan menghasilkan sistem yang lebih mudah digunakan dan memuaskan bagi pengguna (Sidik, 2018).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana merancang *User Interface* dan *User Experience* aplikasi Bondowosoku yang menarik dengan menerapkan metode *Design Thinking*?
- b. Bagaimana melakukan evaluasi perancangan *User Interface* dan *User Experience* terhadap aplikasi Bondowosoku menggunakan *System Usability Scale*?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan peneliti ini yaitu :

- a. Membuat rekomendasi *User Interface* dan *User Experience* aplikasi Bondowosoku yang menarik dan tidak membingungkan dengan menerapkan metode *Design Thinking* dalam perancangannya.
- b. Evaluasi pengujian terhadap rekomendasi desain *User Interface* dan *User Experience* aplikasi Bondowosoku menggunakan *System Usability Scale*.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu :

- a. Menghasilkan rekomendasi desain *User Interface* dan *User Experience* aplikasi Bondowosoku agar lebih menarik dan mudah digunakan.
- b. Mengetahui pengalaman pengguna pada *User Interface* dan *User Experience* aplikasi Bondowosoku.
- c. Bagi penulis, dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan metode *Design Thinking* serta penerapan perhitungan *System Usability Scale*.

1.5 Batasan Masalah

Dalam pembuatan penelitian ini, ruang lingkup permasalahan mempunyai batasan-batasan yang dibahas yaitu :

- a. Output dari penelitian ini adalah berupa desain antar muka dan *prototype*.
- b. Perancangan desain antar muka menggunakan *tools* Figma untuk menghasilkan *user interface* yang menarik serta memberikan pengalaman pengguna yang optimal.
- c. Pengujian *prototype* menggunakan *system usability scale*.