



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Jumlah pengguna telepon genggam di Indonesia pada Januari 2015 adalah sebesar 308,2 juta pengguna dari total populasi 255,5 juta penduduk Indonesia (Wijaya, 2015). Dengan kata lain, penetrasi pengguna telepon genggam mencapai 121% dari total populasi penduduk Indonesia.

Banyaknya jumlah pengguna telepon genggam dan pengguna aktif internet melalui telepon genggam menjadi salah satu kesempatan yang dapat digunakan perusahaan untuk meningkatkan keunggulan bersaing dengan mengembangkan aplikasi-aplikasi mobile yang menghasilkan jasa. Menurut Drs. Gun Gun Siswadi, M.Si., media massa arus utama saat ini dianggap kalah dalam mengabarkan informasi (Kemenkominfo, 2016). Dengan adanya aplikasi jasa yang menyediakan tempat untuk melaporkan situasi keadaan sekitar akan sangat membantu untuk mendapatkan berita terbaru langsung dari pihak – pihak yang mengalami kejadian tersebut daripada harus menunggu berita dari media massa.

Aplikasi jasa yang akan penulis bahas kali ini adalah aplikasi bernama Qlue yang menyediakan jasa pelaporan tindakan kriminal yang terjadi di

Indonesia kepada kantor polisi setempat. Aplikasi tersebut terintegrasi dengan kepolisian setempat. Berdasarkan laporan dari Badan Pusat Statistik, di tahun 2015, data registrasi Polri mengungkapkan jumlah kejahatan di Indonesia cenderung berfluktuasi dari tahun ke tahun. Polri mencatat terdapat 341.000 kasus pada 2012, kemudian meningkat menjadi 342.000 kasus pada 2013, dan turun menjadi 325.000 kasus pada 2014. Agar tindakan- tindakan kriminal tersebut dapat dengan cepat ditanggapi oleh kepolisian setempat, *user* dapat melaporkan tindakan – tindakan kriminal melalui aplikasi ini.

Selain pelaporan tindakan kriminal, aplikasi Qlue mempunyai 3 jenis laporan yang menjadi fitur utama aplikasi Qlue yaitu yang pertama adalah *Report Local Issue* yang berguna untuk melaporkan hal – hal yang terjadi di sekitar tempat pengguna tinggal. Fitur utama kedua dari aplikasi Qlue adalah *Review a Place* yang berguna untuk meninjau suatu tempat. Fitur utama terakhir dari aplikasi Qlue adalah *Post to Neighbors* yang terdiri dari 4 jenis *post* yaitu *Buy Sell Borrow* yang digunakan sebagai tempat untuk mencari dan mengumumkan barang – barang yang dapat dibeli, dijual atau dipinjam, *Ask For Help* digunakan sebagai tempat ketika pengguna ingin meminta tolong kepada orang – orang sekitar tempat pengguna tinggal, *General Post* digunakan sebagai tempat untuk *post* sesuatu yang umum dan bukan terkait hal – hal seperti pelaporan. Jenis *post* terakhir dari laporan ini adalah *Ask Neighbors* yang digunakan sebagai tempat untuk menanyakan hal – hal kepada orang – orang sekitar tempat pengguna tinggal.

Teori IMK yang penulis pakai untuk penelitian kali ini adalah *6 design principles* dari Don Norman. Dikarenakan *6 design principles* ini berisi prinsip dan konsep yang bertujuan untuk memudahkan *user* mengerti cara kerja dan kegunaan suatu desain *website* dan aplikasi.

Kuesioner yang berisi pertanyaan – pertanyaan 6 prinsip desain Don Norman disebarakan kepada 11 responden untuk menemukan hal – hal yang tidak sesuai dengan 6 prinsip desain dari Don Norman di aplikasi Qlue. Berdasarkan hasil dari kuesioner tersebut, ada 2 prinsip desain yang tidak terpenuhi di aplikasi Qlue yaitu *constraints* dan *consistency*. *Constraints* adalah prinsip yang membahas tentang pembatasan masalah yang ada di dalam suatu UI. Sedangkan *consistency* adalah prinsip yang membahas tentang konsistensi suatu UI.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana melakukan analisa *User Interface* terhadap UI / UX pada aplikasi Qlue?
2. Bagaimana mendesain tampilan UI yang aspek *constraints* dan *consistency* nya terpenuhi untuk aplikasi layanan masyarakat?
3. Bagaimana hasil perbandingan UI aplikasi Qlue dengan UI yang sudah dibuat?

### 1.3. Batasan Masalah

1. Analisa *User Interface* aplikasi Qlue berdasarkan 6 *Design Principles* dari Don Norman
2. Penentuan tampilan UI dibuat berdasarkan *constraints* dan *consistency* yang dikemukakan di dalam 6 prinsip desain dari Don Norman. Tampilan UI dibuat dengan menggunakan *Axure*.
3. Perbandingan dilakukan dengan menyebarkan kembali kuesioner yang berisi pertanyaan – pertanyaan 6 prinsip desain Don Norman kepada responden yang sama terhadap UI yang penulis buat

### 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menemukan tampilan UI untuk aplikasi pelaporan tindakan kriminal yang bagus dan sesuai dengan teori – teori IMK. Sedangkan, manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada *user* dalam menggunakan aplikasi ini.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi analisis dan pembangunan desain interface pada aplikasi layanan masyarakat berdasarkan Don Norman's 6 *Design Principles* (studi kasus : aplikasi Qlue DKI Jakarta & Tangerang), berikut ini penjelasan isi dari masing - masing bab.

## 1. Bab I: Pendahuluan

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian analisis dan pembangunan desain interface pada aplikasi layanan masyarakat berdasarkan Don Norman's *6 Design Principles*.

## 2. Bab II: Landasan Teori

Pada bab ini berisi teori *6 Design Principles* yang dikemukakan oleh Don Norman untuk mendukung penelitian penulis mengenai penelitian analisis dan pembangunan desain interface pada aplikasi layanan masyarakat berdasarkan Don Norman's *6 Design Principles*.

## 3. Bab III: Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan profil Qlue yang penulis gunakan sebagai obyek penelitian serta cara penggunaannya dan akan dijelaskan mengenai metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk penyelesaian penelitian analisis dan pembangunan desain interface pada aplikasi layanan masyarakat berdasarkan Don Norman's *6 Design Principles* ini.

## 4. Bab IV : Hasil dan Analisis Penelitian

Pada bab ini akan dibahas mengenai tahapan analisis yang telah dilakukan, dimulai dari perencanaan, pengumpulan data dan pengolahan data.

## 5. Bab V : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini penulis akan memberikan simpulan dari hasil penelitian analisis dan pembangunan desain int erface pada aplikasi layanan masyarakat berdasarkan Don Norman's *6 Design Principles* ini. Bab ini juga berisi saran – saran untuk objek penelitian terkait dan juga peneliti – peneliti lain yang ingin melakukan penelitian *user interface*.



U M N