



### **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

Dewasa ini, hampir semua orang tak dapat lepas dari kebutuhan teknologi. Teknologi dalam kesehariannya dapat kita temui kapan saja dan dimana saja. Teknologi merupakan suatu cara praktis yang menjelaskan mengenai cara kita semua sebagai manusia membuat segala sesuatu yang berada di sekitar manusia (Franklin, 1989). Pengertian ini merujuk pada penggunaan teknologi yang merupakan seluruh benda yang dibuat oleh manusia, dimana setiap orang bisa saja membuat dan juga mengembangkannya apabila mempelajarinya dengan baik dan dapat menerapkannya secara praktis.

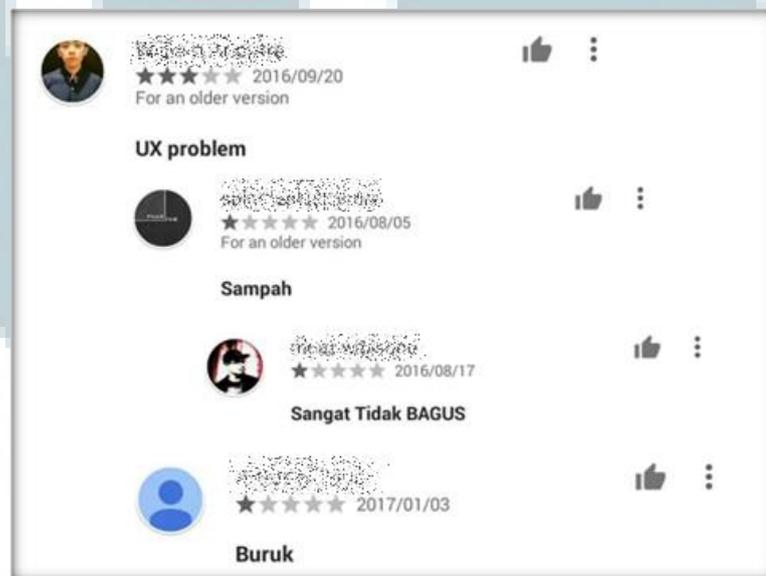
Berkembangnya teknologi membuat munculnya berbagai ilmu yang masih terkait di dalamnya, salah satu diantaranya yaitu perancangan antarmuka pengguna (*User Interface*) atau yang saat ini lebih dikenal dengan nama interaksi manusia dan komputer. Menurut Wikipedia, *User Interface* merupakan bentuk tampilan grafis yang berhubungan langsung dengan pengguna (*User*). Antarmuka pengguna berfungsi untuk menghubungkan antara pengguna dengan sistem operasi, sehingga komputer tersebut bisa digunakan. Modern ini, antarmuka pengguna tidak hanya diterapkan pada *desktop* saja, namun telah diterapkan pada *smartphone* baik dalam bentuk *mobile website* ataupun aplikasi didalamnya.

Secara garis besar, *User Interface* bermanfaat sebagai jembatan penghubung atau penerjemah informasi yang dapat dipahami pengguna dan sistem sehingga perangkat yang hendak kita gunakan (baik itu *desktop* atau *smartphone*) dapat berjalan dengan semestinya. Dalam melakukan desain *User Interface*, dibutuhkan keseimbangan antara fungsi teknis dan elemen visualnya sehingga tercipta sebuah sistem yang bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Disamping teknologi, penerapan *User Interface* juga tentu tidak bisa lepas dari keseharian manusia. Semakin kemari, seorang *developer* dituntut agar tidak hanya menonjolkan fungsi didalam sebuah aplikasi, namun juga diperlukan tampilan yang mudah dipahami oleh berbagai pengguna, terutama pengguna awam.

Aplikasi Jasaku (PT Jasaku Adiguna Sejahtera Abadi) merupakan aplikasi dari perusahaan teknologi *service marketplace* yang mempertemukan perusahaan penyedia jasa dengan pengguna jasa secara *real time* agar dengan mudah melakukan pemesanan dan mendapatkan konfirmasi instan dari penyedia jasa melalui aplikasi ponsel pintar. Saat ini Jasaku telah bermitra lebih dari 200 perusahaan penyedia jasa terdiri dari 31 layanan jasa yang diantaranya : *Service AC*, *Service Kulkas*, *Service Dispenser*, *Service Mesin Cuci*, *Service Pompa Air*, *Cuci Sofa*, *Laundry Kordin*, *Laundry Karpas*, *Cuci Spring bed*, *Ahli Kunci rumah*, *Sedot WC*, *Jasa Kebersihan rumah*, *Poles mobil*, *Alarm Mobil*, *Service mobil*, *Grooming hewan peliharaan*, *Penitipan hewan peliharaan*, *Laundry Baju*, *Laundry sepatu*, *Manipedi*, *Pijat*, *Tata rambut*, *Make Up Artist*, *Sulam Alis*, *Sulam Bibir*, *Fotografi*, layanan darurat

derek mobil, tambal ban, *accu* mobil dan ahli kunci mobil. Tentunya dengan adanya aplikasi Jasaku, keseharian pengguna akan lebih dipermudah karena cukup memanggil sebuah jasa via *smartphone* (Tentang Jasaku, 2016).

Pada penelitian kali ini, penulis akan melakukan sebuah analisis dan evaluasi terhadap rancangan antarmuka pengguna aplikasi Jasaku. Hal ini dilakukan karena penulis melihat beberapa komentar negatif di dalam Playstore oleh calon *customer* setelah mengunduh dan menggunakan aplikasi Jasaku yang dapat dilihat pada gambar 1.1.



**Gambar 1.1 Review Pengguna Aplikasi Jasaku di Playstore**

Kuesioner pertama akan dibagikan kepada pengguna aplikasi terkait dengan tampilan saat ini. Dari data tersebut akan digunakan untuk pemberian rekomendasi perbaikan terhadap Rancangan Antarmuka Pengguna / *User Interface* aplikasi Jasaku. Selanjutnya, penulis akan melakukan desain

tampilan baru dan kemudian membagikan kuesioner yang sama kembali namun ditujukan untuk desain yang telah dibuat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari penelitian ini, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pengguna terhadap *Usability* aplikasi Jasaku sebelum dan sesudah dirancang ulang?
2. Bagaimana cara menganalisis, mengevaluasi serta menghasilkan tampilan rancangan *User Interface* yang lebih baik?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas, penulis membatasi penelitian pada beberapa hal seperti berikut:

1. Penulis tidak mengimplementasi solusi *User Interface* yang telah dibuat, hanya merekomendasikan.
2. Penulis hanya membuat rancangan *User Interface* aplikasi Jasaku untuk customer, tidak termasuk *User Interface* aplikasi Jasaku untuk vendor.
3. Rancangan *User Interface* yang dibuat ditujukan untuk smartphone berbasis Android.
4. Desain dibuat berdasarkan aplikasi Jasaku versi 2.21.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan saran dan usulan kepada perusahaan, sehingga pihak perusahaan dapat melakukan perbaikan dan peningkatan dari segi *User Interface* dalam bentuk sebagai berikut:

1. Memberikan hasil evaluasi terhadap Jasaku.
2. Solusi berupa rancangan *User Interface* yang lebih baik berdasarkan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Uraian singkat mengenai struktur penulisan pada masing-masing bab sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dibahas mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan dan batasan masalah, tujuan yang ingin dicapai, rencana pelaksanaan penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

### BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini, akan dibahas mengenai teori pendukung penelitian seperti proses perancangan *User Interface*.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, akan dijelaskan mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian, yaitu Axure RP Pro yang merupakan alat wireframing, prototyping, dokumentasi dan

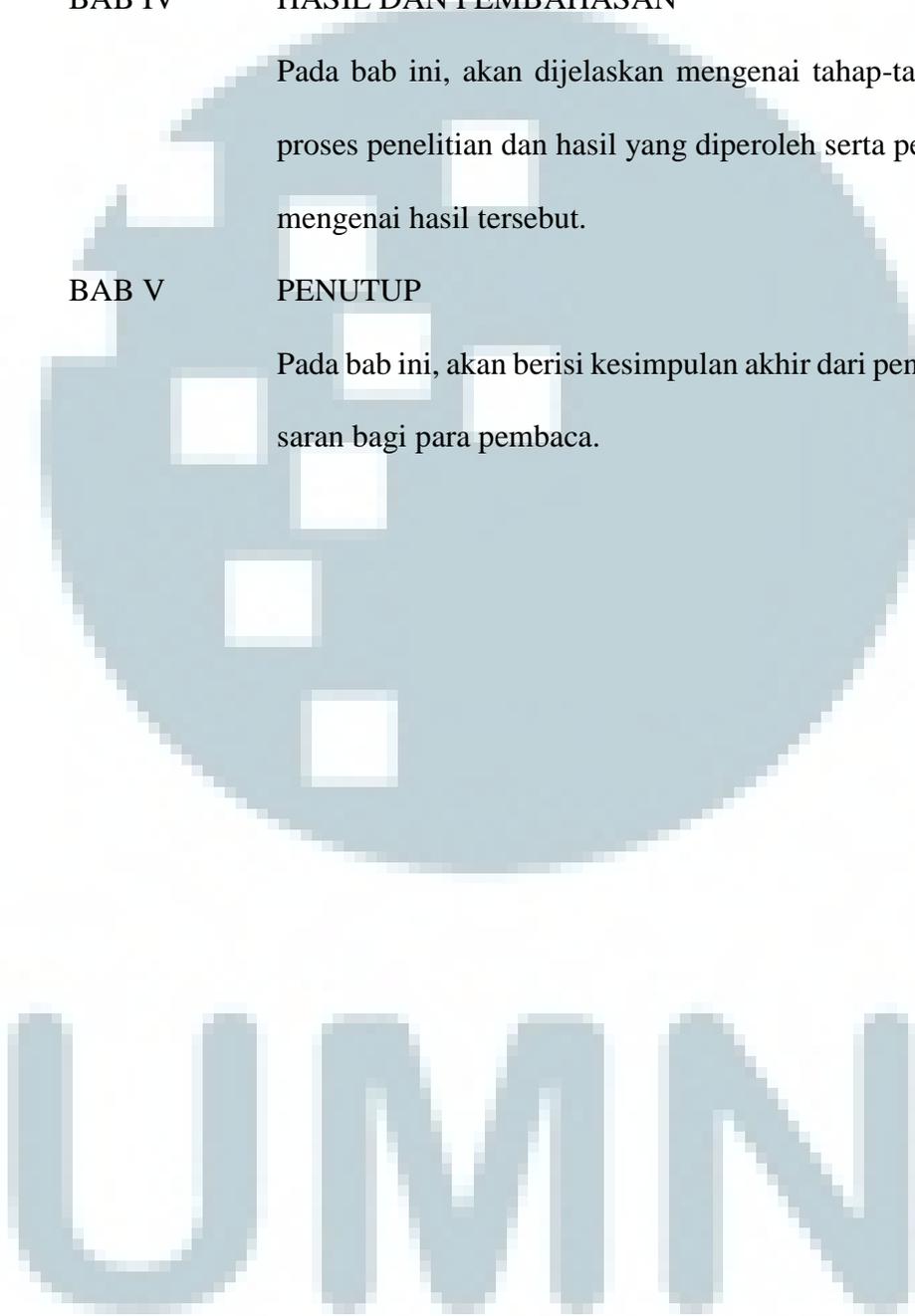
spesifikasi perangkat lunak yang ditujukan untuk aplikasi web maupun desktop

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, akan dijelaskan mengenai tahap-tahap dalam proses penelitian dan hasil yang diperoleh serta pembahasan mengenai hasil tersebut.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini, akan berisi kesimpulan akhir dari penelitian dan saran bagi para pembaca.



UMN