

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi OneSmile adalah sebuah *community app* terintegrasi yang dikembangkan oleh Sinar Mas Land untuk warga BSD City. Aplikasi ini bertujuan meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan produktivitas pengguna warga BSD melalui berbagai fitur inovatif, seperti pembayaran digital untuk tagihan Iuran Pemeliharaan Lingkungan (IPL). Berdasarkan hasil wawancara dengan tim manajemen Sinar Mas Land, OneSmile awalnya dirancang untuk diperluas ke sejumlah kawasan lain dalam portofolio Sinarmasland seperti Kota Deltamas, dan Graha Raya. Untuk saat ini, Onesmile hanya difokuskan pada kota BSD saja, namun pihak Sinarmas ada rencana pengembangan ekspansi untuk kedepannya. Pada penggunaan aplikasi, aplikasi onesmile lebih dari 50 ribu jumlah pengguna aktif, namun masih memiliki keterbatasan. Hal ini ditunjukkan dengan permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna mencakup akurasi data transportasi yang kurang optimal, navigasi aplikasi yang kurang intuitif, serta kebijakan pembatasan fitur tertentu yang dinilai tidak fleksibel.

Hal ini mengakibatkan tujuan yang dimiliki pengguna pada fitur aplikasi tersebut belum dapat terakomodir dengan baik. Pengguna mengeluhkan ketidakakuratan informasi jadwal bus BSD Link, yang dapat berdampak pada efisiensi mobilitas warga BSD City. *user experience* yang di desain tanpa pengalaman pengguna, tidak dapat menyelesaikan permasalahan tersebut (Moran, 2019). Pernyataan ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut belum sepenuhnya berfokus pada aspek pengalaman pengguna, sehingga fitur-fitur yang tersedia tidak dapat dimanfaatkan dengan optimal oleh para pengguna. Hal ini mencerminkan lemahnya fokus terhadap *user experience* (UX), khususnya karena desain aplikasi tampak tidak mempertimbangkan kebutuhan dan perilaku nyata pengguna. Menurut Rubin dan Chisnell (2008), *usability* adalah sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan spesifik

secara efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan tertentu. Dalam konteks OneSmile, kekurangan dalam aspek *usability* ini menghambat pemanfaatan fitur secara maksimal oleh pengguna.

Mengacu pada UX Honeycomb, terdapat 7 aspek yang membuat aplikasi itu baik, seperti *Useful, Usable, Desirable, Findable, Accessible, Credible,* dan *Valuable* menekankan bahwa *usability* yang buruk dapat meningkatkan beban kognitif pengguna, memperlambat proses navigasi, dan menyebabkan frustrasi, yang pada akhirnya menurunkan tingkat adopsi aplikasi (Nielsen, 2020). Hal ini ditunjukkan pada beberapa fitur yaitu, pada BSD Link terdapat hambatan mengenai tracking bus yang tidak akurat dan UI yang membingungkan para pengguna, oleh karena itu hal ini mengacu kepada aspek *Usable, Findable,* dan *Credible*. Masalah ini tercermin pada beberapa fitur dalam aplikasi OneSmile, khususnya fitur BSD Link. Pengguna mengalami kesulitan dalam melacak keberadaan bus secara akurat dan merasa kebingungan dengan tampilan antarmuka yang kurang intuitif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aplikasi masih belum optimal dalam memenuhi aspek *Usable, Findable, dan Credible*. Saat ini, OneSmile dinilai hanya cukup baik dalam aspek *Credible* dan sebagian *Findable*, namun belum mampu memberikan pengalaman yang benar-benar *usable* bagi penggunanya. Hal ini menjadi indikasi kuat perlunya perancangan ulang antarmuka dan interaksi pengguna agar aplikasi dapat memberikan nilai yang lebih optimal dan menjawab kebutuhan warga BSD City secara menyeluruh.

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis dan perancangan ulang UI/UX aplikasi OneSmile untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan menggunakan metode wawancara, kuesioner, serta perbandingan dengan aplikasi serupa, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi konkret bagi pengembang dalam memperbaiki layanan aplikasi, sekaligus mendukung transformasi BSD City menuju *smart city* yang lebih responsif terhadap kebutuhan para warganya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna masih mengalami kendala dalam memanfaatkan fitur-fitur aplikasi OneSmile secara optimal, sehingga tujuan pengguna (*user goals*) tidak tercapai secara efektif.
2. Masih terdapat berbagai permasalahan dalam aspek antarmuka pengguna (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*), yang mengindikasikan perlunya perancangan ulang. Permasalahan tersebut mencakup tampilan visual serta fungsi fitur yang berdampak langsung terhadap kenyamanan dan efektivitas penggunaan aplikasi.

Sehingga, rumusan masalah pada topik “Perancangan Ulang UI/UX Aplikasi OneSmile” adalah:

Bagaimana perancangan ulang desain UI/UX aplikasi *OneSmile* dapat meningkatkan pengalaman pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, batasan masalah ditetapkan untuk mengarahkan fokus pada perancangan ulang UI/UX aplikasi *OneSmile*. Batasan masalah mencakup aspek demografis, geografis, dan psikografis pengguna. Target penelitian adalah generasi millennial dengan tingkat pendidikan S1 dan kelas ekonomi SES A–B, yang sering menggunakan aplikasi navigasi dan memiliki *handphone*. Geografis penelitian difokuskan pada Kota BSD. Media yang dirancang fokus pada *redesign* UI/UX berdasarkan *pain points* yang ditemukan.

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan oleh penulis, tujuan dari tugas akhir ini ialah merancang *redesign* UI/UX aplikasi Onesmile.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Dalam perancangan Tugas Akhir ini, penulis dapat menjabarkan dua poin manfaat tugas akhir:

1. Manfaat Teoretis:

Penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi bahasan mengenai perancangan ulang UI/UX aplikasi, yang dapat menjadi bahan ajar bagi mahasiswa di Universitas Multimedia Nusantara..

2. Manfaat Praktis:

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas tampilan UI/UX aplikasi *OneSmile* sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari perancangan ulang desain aplikasi, yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna.



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA