

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan inovasi yang cepat dan pesat seiring dengan kemajuan zaman dan ilmu pengetahuan pada hakikatnya berdampak pada berbagai aspek kehidupan. Salah satu indikasinya adalah meningkatnya penggunaan internet di Indonesia yang terus mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Transformasi teknologi yang dimulai dari pengembangan teknologi komunikasi dan informasi kini telah meluas ke era teknologi industri dan perdagangan. Perubahan ini tidak hanya mencakup inovasi dalam cara berkomunikasi tetapi juga mencakup metode baru dalam berbisnis, yang mendorong efisiensi dan aksesibilitas dalam perdagangan serta layanan digital.

Perkembangan dunia digital terus bergerak dengan cepat, mempengaruhi hampir semua bidang kehidupan. Salah satu sektor yang sangat terpengaruh adalah dunia bisnis. Kemajuan teknologi yang pesat telah memunculkan berbagai bentuk layanan baru, termasuk dalam bentuk aplikasi digital. Dalam konteks ini, antarmuka pengguna atau User Interface (UI) memainkan peran penting. User Interface atau UI adalah representasi visual dari sebuah produk digital yang biasanya digunakan dalam sebuah aplikasi atau website (Nurtsani, 2022). UI merupakan komponen yang mendukung kerja sama antara pengguna dan kerangka kerja. Tampilan Antarmuka mencakup elemen-elemen yang berinteraksi dengan pengguna dalam konteks pengalaman tertentu (Syah, 2024). Pengguna dapat memberikan perintah, memasukkan data, dan mengakses konten melalui antarmuka ini. Konfigurasi UI yang berhasil dan profesional sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna, bekerja dengan rute, dan menjamin bahwa aplikasi dapat mengatasi masalah dan asumsi pengguna secara ideal.

Antarmuka pengguna berkisar dari sistem seperti komputer, perangkat seluler, dan game hingga penggunaan program aplikasi dan konten (Joo, 2017). Antarmuka pengguna tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi antara pengguna dan perangkat, tetapi juga berperan dalam menciptakan pengalaman yang mempengaruhi kepuasan dan efektivitas penggunaan aplikasi. Dengan desain yang baik, antarmuka dapat mempercepat proses, mengurangi kemungkinan kesalahan, dan meningkatkan keterlibatan pengguna. Sebaliknya, antarmuka yang buruk dapat menyebabkan frustrasi, kesalahan, dan bahkan meninggalkan aplikasi. Oleh karena itu, pengembangan antarmuka yang intuitif dan responsif menjadi krusial dalam memastikan

bahwa aplikasi tidak hanya dapat digunakan dengan mudah tetapi juga dapat memberikan nilai tambah bagi penggunanya. Sebagai hasilnya, penelitian tentang antarmuka pengguna menjadi penting untuk memahami bagaimana desain dapat memengaruhi kepuasan dan efektivitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Dalam sebuah aplikasi, antarmuka memegang peranan krusial karena merupakan elemen pertama yang dilihat dan dinilai oleh pengguna. Desain yang hebat mencakup beberapa bagian penting, seperti nada, simbol, tipografi, pemisah, tombol, dan komponen berbeda, yang semuanya dirancang dengan cermat untuk menjamin pengalaman pengguna yang indah dan menyenangkan. Dalam hal ini, warna digunakan untuk mempengaruhi emosi dan mengarahkan perhatian. Warna yang dipilih dengan cermat dapat membedakan elemen penting dan memudahkan pengguna dalam menavigasi aplikasi. Misalnya, warna cerah sering digunakan untuk tombol aksi utama, sementara warna netral dapat digunakan sebagai latar belakang untuk menjaga tampilan tetap bersih dan tidak mengganggu.

Sama halnya seperti warna, ada ikon yang membantu pengguna memahami fungsi tanpa memerlukan teks tambahan. Ikon yang jelas dan konsisten memudahkan navigasi dan interaksi, serta mengurangi beban kognitif dengan menyampaikan informasi secara visual. Lalu, tipografi mempengaruhi keterbacaan dan struktur konten. Dalam desain antarmuka, keterbacaan berkaitan dengan seberapa sederhananya bagi pengguna untuk membaca dan memahami materi. Keterbacaan teks pada antarmuka sangat dipengaruhi oleh elemen seperti spasi karakter, kontras warna, ukuran font, dan jenis huruf. (Tjahyanti, 2024). Font yang mudah dibaca dan konsisten dalam ukuran dan gaya mendukung penyampaian informasi dengan jelas, serta mempermudah pengguna dalam menemukan dan memahami informasi penting.

Selain itu, white space atau ruang kosong memainkan peran penting dalam menjaga tampilan antarmuka tetap bersih dan terorganisir. White space membantu mengurangi kekacauan visual, meningkatkan fokus pengguna pada elemen utama, dan menciptakan pengalaman yang lebih nyaman. Yang tak kalah penting juga ialah tombol, merupakan elemen interaktif yang harus dirancang untuk memudahkan penggunaan. Tombol yang cukup besar dan diberi label yang jelas mempermudah tindakan pengguna, sedangkan umpan balik visual, seperti perubahan warna atau animasi, menandakan bahwa tindakan telah berhasil dilakukan.

Adapun elemen lainnya, seperti formulir, slider, dan menu, juga harus dirancang dengan prinsip kemudahan penggunaan. Semua elemen ini bekerja sama untuk menciptakan antarmuka yang intuitif, memudahkan navigasi, dan memastikan pengalaman pengguna yang konsisten dan efektif. Desain antarmuka pengguna dapat menjamin bahwa aplikasi tidak hanya berfungsi dengan baik tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan memuaskan dengan mempertimbangkan semua aspek ini.

Kepuasan pelanggan yang tinggi akan menjadikan penilaian yang positif di mata konsumen, sehingga menjadikan konsumen percaya dan loyal terhadap produk maupun perusahaan (Luh Ayu Pradnya Dewi, 2023). Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama dari keberhasilan antarmuka pengguna; ini adalah perasaan puas yang timbul ketika layanan atau produk yang ditawarkan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dengan mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi, perusahaan dapat menjaga basis pelanggan setia mereka, yang sangat penting untuk keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis. Desain UI yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memainkan peran penting dalam membangun loyalitas pelanggan dan mendukung keberhasilan jangka panjang aplikasi.

Loyalitas pelanggan merupakan elemen krusial dalam kesuksesan jangka panjang suatu aplikasi atau bisnis, dan dipengaruhi oleh berbagai faktor terkait pengalaman pengguna. Pengalaman pengguna yang positif, ditunjukkan melalui desain antarmuka yang intuitif, fungsionalitas yang andal, dan performa aplikasi yang konsisten, memainkan peran penting dalam memastikan kepuasan pengguna. Aplikasi yang mudah digunakan dan memberikan pengalaman yang menyenangkan akan lebih cenderung dipilih kembali, menciptakan dasar yang kuat untuk loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan, yang seringkali merupakan hasil dari pengalaman pengguna yang memuaskan, juga sangat mempengaruhi loyalitas. Pengguna yang merasa aplikasi memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka akan lebih mungkin untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, menciptakan pengalaman yang memenuhi ekspektasi pengguna adalah kunci untuk membangun hubungan jangka panjang.

Personalisasi berperan penting dalam meningkatkan loyalitas. Aplikasi yang menawarkan pengalaman khusus, misalnya saran berdasarkan preferensi pengguna atau kustomisasi titik koneksi, dapat membuat pengguna merasa lebih terhubung dan puas. Personalisasi dapat memperkuat hubungan antara pengguna dan aplikasi dengan menunjukkan bahwa aplikasi

memahami kebutuhan dan preferensi pengguna. Dengan pemahaman yang komprehensif tentang kebutuhan pengguna, pengembang dapat merancang sistem yang tidak hanya memenuhi harapan pengguna, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan (Putra, 2024)

Program loyalitas dan insentif juga dapat mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Hadiah, poin, atau diskon yang diberikan sebagai kompensasi atas penggunaan yang berkelanjutan dapat mendorong pengguna untuk kembali dan terhubung lebih sering. Motivasi ini menambah nilai serta menciptakan dorongan tambahan bagi pengguna untuk tetap setia.

Pembaruan dan peningkatan aplikasi secara berkala menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan beradaptasi dengan kebutuhan pengguna. Pengguna menghargai aplikasi yang terus berkembang dan memperbaiki diri, yang dapat memperkuat loyalitas mereka. Selain itu, komunikasi yang efektif dan dukungan pelanggan yang responsif penting untuk menjaga hubungan baik dengan pengguna. Pengguna yang merasa didengarkan dan didukung lebih mungkin untuk tetap setia dan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain.

Secara keseluruhan, strategi yang efektif untuk membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan memerlukan fokus pada menciptakan pengalaman pengguna yang positif, kepuasan, personalisasi, dan pemberian nilai tambah yang konsisten. Dengan memperhatikan semua faktor ini, aplikasi dapat membangun basis pengguna yang setia dan berkembang dalam jangka panjang.

Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. (Lubis, 2020).

Salah satu contoh nyata dari kemajuan teknologi dalam dunia aplikasi adalah Aplikasi Motorku X, sebuah aplikasi mobile yang dirancang untuk mempermudah konsumen serta calon konsumen dalam membeli sepeda motor dan melakukan perawatan kendaraan. Diluncurkan dengan tujuan utama memberikan kemudahan dalam proses transaksi, aplikasi ini menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan menggunakan Aplikasi Motorku X, konsumen Honda dapat memanfaatkan berbagai keunggulan yang disediakan, seperti akses mudah ke informasi produk, pemesanan, dan layanan purna jual.

Lalu, aspek penting dari aplikasi ini adalah tata letak antarmuka atau User Interface (UI), yang mempengaruhi seberapa mudah dan nyaman pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi. Selain itu, kecepatan respons aplikasi juga menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Evaluasi terhadap kedua elemen ini dapat memberikan wawasan berharga mengenai kepuasan pengguna dan efektivitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka.

Pengembangan aplikasi mobile di Indonesia menghadapi sejumlah tantangan yang dapat mempengaruhi efektivitas dan kesuksesan produk yang diluncurkan. Salah satu tantangan terbesar adalah keterbatasan infrastruktur dan kualitas koneksi internet di berbagai daerah. Meskipun kota-kota besar seperti Jakarta memiliki konektivitas yang baik, banyak daerah terpencil di Indonesia masih mengalami masalah dengan akses internet yang lambat atau tidak stabil. Hal ini dapat mempengaruhi performa aplikasi mobile dan mengurangi kepuasan pengguna di daerah-daerah tersebut, membuatnya menjadi tantangan utama bagi pengembang.

Keragaman perangkat dan sistem operasi juga menjadi tantangan signifikan. Indonesia memiliki berbagai merek dan spesifikasi perangkat mobile, mulai dari yang sangat canggih hingga yang lebih sederhana. Pengembang harus memastikan bahwa aplikasi mereka kompatibel dengan berbagai jenis perangkat dan versi sistem operasi. Ini memerlukan pengujian yang ekstensif dan pengembangan yang fleksibel untuk memastikan aplikasi berfungsi dengan baik di semua perangkat, serta mengoptimalkan performa dan pengalaman pengguna.

Selain itu, preferensi dan kebiasaan pengguna di Indonesia sangat beragam. Memahami dan menyesuaikan desain serta fitur aplikasi dengan kebutuhan lokal sangat penting. Misalnya, integrasi dengan layanan lokal seperti pembayaran dan logistik, serta penyesuaian bahasa dan tata letak yang sesuai dengan kebiasaan lokal, dapat mempengaruhi adopsi aplikasi oleh pengguna. Pengembang perlu mempertimbangkan faktor-faktor ini untuk menciptakan aplikasi yang relevan dan menarik bagi audiens lokal.

Persaingan di pasar aplikasi portabel Indonesia juga sangat ketat. Dengan begitu banyak aplikasi yang tersedia dalam berbagai klasifikasi, para insinyur harus menghadapi persaingan dari aplikasi lokal maupun aplikasi global. Agar tetap bertahan, aplikasi harus memiliki elemen yang luar biasa, pengalaman pengguna yang unggul, dan prosedur promosi yang kuat. Untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, ini membutuhkan kreativitas dan pemahaman pasar yang mendalam.

Isu keamanan dan privasi data merupakan perhatian utama lainnya dalam pengembangan aplikasi mobile. Pengembang harus mematuhi peraturan perlindungan data dan memastikan bahwa aplikasi mereka aman dari ancaman siber. Dengan meningkatnya kesadaran tentang perlindungan data pribadi di Indonesia, aplikasi yang tidak memenuhi standar keamanan dapat menghadapi risiko reputasi dan masalah hukum, yang dapat mempengaruhi kepercayaan pengguna.

Regulasi dan kepatuhan juga menjadi tantangan penting. Peraturan terkait aplikasi mobile, seperti undang-undang perlindungan data pribadi, bisa kompleks dan sering berubah. Pengembang perlu memastikan bahwa aplikasi mereka mematuhi semua peraturan yang relevan untuk menghindari masalah hukum dan meminimalkan risiko operasional.

Akses ke pendanaan dan sumber daya juga dapat menjadi hambatan, terutama bagi startup dan pengembang kecil. Memperoleh investasi atau dana untuk pengembangan aplikasi, pemasaran, dan pemeliharaan bisa menjadi tantangan besar. Pengembang harus mencari cara untuk mengatasi keterbatasan ini, baik melalui pendanaan internal, kemitraan, atau dukungan dari lembaga yang relevan, untuk memastikan keberhasilan proyek mereka.

Secara umum, untuk mengatasi kesulitan-kesulitan ini diperlukan pemahaman mendalam tentang lingkungan sekitar dan prosedur yang fleksibel. Pengembang dapat membuat aplikasi yang memenuhi kebutuhan pengguna Indonesia dan berhasil di pasar yang dinamis ini dengan mengatasi kendala-kendala ini secara efektif.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diformulasikan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh tata letak antarmuka (User Interface) terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Motorku X pada CV Lestari Motorindo?
2. Sejauh mana kecepatan respons aplikasi Motorku X mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna?
3. Apa hubungan antara tata letak antarmuka dan kecepatan respons aplikasi Motorku X dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh dari tata letak antarmuka serta kecepatan respons aplikasi Motorku X terhadap tingkat kepuasan pengguna.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi elemen-elemen spesifik dari tata letak antarmuka aplikasi Motorku X, seperti pengaturan menu, penempatan tombol, dan konsistensi visual, serta mengevaluasi bagaimana elemen-elemen ini mempengaruhi kepuasan pengguna dalam navigasi dan interaksi dengan aplikasi.
- b. Menganalisis bagaimana kecepatan respons aplikasi dalam memproses permintaan pengguna, seperti memuat halaman atau menyelesaikan transaksi, memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Ini termasuk menilai persepsi pengguna terhadap efisiensi aplikasi dalam berbagai situasi penggunaan.
- c. Mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Motorku X berdasarkan pengalaman mereka selama tiga bulan terakhir. Evaluasi ini akan mencakup aspek kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan kesesuaian fitur yang ditawarkan aplikasi dengan kebutuhan pengguna.
- d. Memberikan saran strategis yang dapat digunakan oleh pengembang aplikasi Motorku X dan manajemen CV Lestari Motorindo. Rekomendasi ini akan difokuskan pada peningkatan desain antarmuka dan optimisasi kecepatan aplikasi untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.

### **1.4 Batasan Masalah**

Fokus penelitian akan dipersempit pada aspek-aspek di antara lain tata letak antarmuka pada halaman utama dan halaman transaksi, kecepatan respon aplikasi dalam memproses transaksi dan memuat halaman utama, kepuasan pengguna yang diukur melalui survei terhadap pengguna aktif selama tiga bulan terakhir.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

a. Manfaat bagi peneliti:

Penelitian ini merupakan salah satu wadah bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta penulis dapat mengimplementasikan dan menuangkan ilmu yang telah didapatkan

saat di masa perkuliahan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana.

b. Manfaat bagi Universitas

Penelitian ini dapat dijadikan bahan pedoman belajar untuk mahasiswa ataupun sebagai bahan evaluasi untuk mengembangkan keilmuan yang berhubungan dengan penelitian sejenis.

c. Manfaat bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang berharga bagi perusahaan motor atau dealer CV Lestari Motorindo mengenai rekomendasi perbaikan dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengaruh tata letak antarmuka dan kecepatan respons terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi.

## 1.6 Metodologi Penelitian

a. Metode Kuesioner

Pada kuesioner ini, penulis bisa mendapatkan informasi yang terkait penelitian. Kuesioner dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek dari design antarmuka aplikasi mobile dibagikan kepada 20 responden. Kuesioner akan mencakup pertanyaan tertutup, seperti skala likert untuk mendapatkan data kuantitatif serta pertanyaan terbuka untuk memperoleh opini dan saran dari pengguna.

Kuisisioner ini akan disebarakan melalui saluran yang relevan, seperti email, media sosial, atau fitur dalam aplikasi itu sendiri. Penjelasan mengenai tujuan penelitian dan jaminan kerahasiaan data akan diberikan kepada peserta untuk mendorong partisipasi yang tinggi.

Untuk menjamin validitas dan keakuratan data yang dikumpulkan, sampel representatif pengguna akan diminta untuk mengisi kuesioner. Siklus sortir ini mencakup pengumpulan informasi yang memadai dari berbagai pengguna aplikasi di Palembang khususnya.

Kemudian, informasi yang diperoleh dari jajak pendapat akan dipecah untuk mengevaluasi pemenuhan pengguna dengan komponen rencana titik interaksi. Analisis ini mencakup perhitungan frekuensi jawaban, identifikasi pola dan tren, serta hubungan antara elemen desain dan tingkat kepuasan pengguna. Temuan dari analisis ini akan digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan desain antarmuka.

b. Metode Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan mencari literatur yang relevan, seperti artikel jurnal, buku, dan laporan penelitian, akan dicari dan dikumpulkan. Fokus pencarian akan mencakup topik-topik seperti teori



desain antarmuka, pengalaman pengguna, dan studi kasus aplikasi mobile di Indonesia. Sumber-sumber ini akan diakses melalui database akademik dan perpustakaan digital.

Setiap sumber yang ditemukan akan dievaluasi berdasarkan kredibilitas penulis, metodologi penelitian, dan relevansi dengan topik penelitian. Sumber yang dipilih harus memberikan informasi yang akurat dan relevan mengenai desain antarmuka dan kepuasan pengguna.

Adapun informasi dari sumber-sumber literatur akan dianalisis untuk mengidentifikasi teori, temuan, dan tren yang relevan dengan penelitian. Sintesis informasi dilakukan untuk membangun kerangka teoritis yang mendukung penelitian dan mengidentifikasi gap dalam literatur yang ada.

Kemudian, tinjauan literatur akan disusun untuk merangkum temuan utama dari studi pustaka, menunjukkan kontribusi penelitian terhadap pengetahuan yang ada, dan mengidentifikasi area yang memerlukan penelitian lebih lanjut.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup dan batasan masalah, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian. Bagian ini memberikan gambaran umum mengenai motivasi dan tujuan dari penelitian yang dilakukan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas teori-teori dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Di dalamnya terdapat definisi dan konsep terkait, seperti pengaruh, tata letak antarmuka, kecepatan respon, dan kepuasan pengguna. Selain itu, bab ini juga mengulas aplikasi Motorku X, metode heuristic evaluation, dan teori evaluasi.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini, mulai dari konsep dasar penelitian, waktu penelitian, pendekatan, subjek dan objek penelitian serta bagaimana teknik pengumpulan data dan teknik analisis datanya.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian dan menganalisis temuan-temuan tersebut. Termasuk di dalamnya adalah profil perusahaan, deskripsi responden, analisis deskriptif dan statistik, serta interpretasi hasil yang diperoleh.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini merangkum hasil penelitian dan memberikan kesimpulan berdasarkan temuan yang ada. Selain itu, bab ini juga menyajikan saran-saran untuk pengembangan lebih lanjut berdasarkan keterbatasan dan hasil penelitian.



Universitas Bina  
Dharma

