

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya kemajuan di bidang teknologi dan komunikasi telah diiringi oleh percepatan penyebaran informasi melalui internet yang kini sangat terjangkau (Rusvinasari dkk., 2020). Masyarakat kini dapat dengan mudah mengakses beragam informasi sesuai kebutuhan berkat bantuan teknologi. Teknologi informasi digunakan untuk mengelola data dengan cara memproses, memperoleh, menyusun, menyimpan, dan mengolah data dalam berbagai cara guna menghasilkan informasi yang berkualitas, baik untuk keperluan pribadi, bisnis, maupun pemerintahan (Hasudungan Sinaga dkk., 2020).

Salah satu perangkat teknologi informasi yang sangat umum digunakan oleh masyarakat adalah smartphone. Analisis antarmuka pengguna (UI/UX) memiliki peran sentral dalam menggabungkan pengaruh fungsionalitas, reaksi emosional, dan kemudahan pemahaman saat manusia berinteraksi dengan sistem. Oleh karena itu, dalam perancangan dan pengembangan produk atau layanan digital, penting untuk memberikan perhatian khusus pada aspek ini. Melalui analisis UI/UX, kami dapat memastikan bahwa pengalaman pengguna tidak hanya efisien secara fungsional, tetapi juga mempengaruhi emosi dan kemudahan kognitif pengguna selama berinteraksi dengan sistem tersebut.

Aplikasi mobile merupakan perangkat lunak (software) yang berfungsi untuk meningkatkan fungsional dari perangkat tersebut dengan

mengunduh aplikasi yang dibutuhkan. Pengunduhan aplikasi mobile dapat dilakukan dengan mudah melalui sistem operasi yang dimiliki smartphone, seperti Google Play Store atau App Store (Erpiyana et al., 2018). Kesuksesan sebuah layanan sistem informasi salah satunya diukur dari kemampuannya dalam memberikan pengalaman pengguna yang dirasakan. Diantaranya keberhasilan atau kegagalan pengguna dalam memanfaatkan sebuah sistem. Perkembangan teknologi sistem informasi saat ini sudah dimanfaatkan dalam beberapa bidang.

Salah satunya bidang penyedia layanan internet seperti My Republic. Dengan perkembangan teknologi sekarang, My Republic menyadari akan pentingnya penggunaan teknologi aplikasi mobile yang mampu menjembatani akses informasi yang dibutuhkan pelanggan. Aplikasi My Republic saat ini telah dapat diakses oleh pelanggan, namun penggunaannya saat ini belum banyak dan dirasakan optimal oleh pelanggan.

My Republic merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa layanan internet dan TV berbayar yang ada di Indonesia. Perusahaan ini dikelola oleh PT. Innovate Mas Indonesia dan PT Eka Mas Republik yang merupakan bagian dari Sinarmas Group. Perusahaan ini menyediakan layanan internet dengan kecepatan mulai dari 30 Mbps hingga 100 Mbps. Dalam mendukung layanan yang prima kepada pelanggan, My Republic Area Palembang telah banyak menggunakan aplikasi My Republic sebagai alat bantu penyampaian informasi kepada Pelanggan. Namun terdapat keluhan pelanggan yang merupakan salah satu indikator, gejala, dan tanda adanya ketidakpuasan atas produk atau layanan perusahaan. Hal ini mengakibatkan banyak pelanggan

yang merasa kurang puas karena proses tanggapan dan penanganan keluhan memakan waktu yang cukup lama diantaranya laporan gangguan respon kurang cepat, pesan hanya melalui Sales dan untuk menangani semua laporan keluhan masih melalui aplikasi My Republic dan di limpahkan ke Kantor Pusat Jakarta.

Selain itu fakta nya aplikasi My Republic ini belum secara optimal digunakan oleh banyak pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi layanan UI/UX kepada pelanggan yang ada sehingga mampu mendukung kebutuhan kepuasan pelanggan dan memberikan rekomendasi perbaikan UI/UX yang dibutuhkan pada aplikasi My Republic. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan analisis pengalaman UI/UX pelangan My Republic menggunakan metode Design System Usability Scale. Hasil analisis yang diharapkan adalah ingin mengetahui tingkat UI/UX sehingga mampu meningkatkan penggunaan, memberikan solusi atas permasalahan yang ada melalui aplikasi My Republic khususnya pada area Kota Palembang. Berdasarkan pembahasan di atas.

Berikut hasil dari wawancara peneliti terhadap 15 orang pengguna Aplikasi My Republik dari jumlah responden sebanyak 85 orang yang masih aktif menunjukkan adanya perbedaan pendapat yang signifikan. Oleh karena itu, penelitian akan melakukan penelitian pendahuluan sebagai berikut:

Tabel I.1 Hasil Pariset Orang Yang Menggunakan Aplikasi My Republik

No.	Pernyataan	Setuju	Tdk Setuju
1.	Saya berniat untuk lebih sering memanfaatkan My	5	10

	Republik ini.		
2.	Menurutku, My Republik tidak perlu menjadi sesulit ini dalam penyusunannya.	2	13
3.	Saya beranggapan bahwa penggunaan My Republik tergolong sederhana.	4	11
4.	Saya memerlukan bantuan dari individu yang memiliki keahlian teknis agar bisa menggunakan My Republik ini.	13	2
5.	Fitur-fitur pada My Republik terintegrasi dengan sangat baik menurut pengalamanku.	3	12
6.	Terdapat beberapa ketidaksesuaian dalam pengalaman menggunakan My Republik ini.	13	2
7.	Menurutku, mayoritas orang dapat dengan cepat mempelajari cara menggunakan My Republik.	3	12
8.	Saya mengalami kesulitan dalam mengoperasikan My Republik karena perasaan kompleksitasnya.	4	11
9.	Aku merasa percaya diri dalam menguasai penggunaan My Republik ini.	11	4
10.	Sebelum menggunakan My Republik, aku merasa perlu untuk belajar dan memahami lebih lanjut.	10	5

Sumber : Hasil Wawancara Pra riset, 2023

Berdasarkan Hasil **Tabel I.1** Hasil Pra riset Orang Yang Menggunakan Aplikasi My Republik banyak pengguna tidak setuju.

Berdasarkan hasil pengamatan, aplikasi mobile tersebut perlu dievaluasi dan dikembangkan dengan tujuan untuk menampilkan fitur-fitur baru yang user friendly sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis UI/UX untuk Aplikasi My Republic Menggunakan Metode System Usability Scale”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan pada penelitian dibatasi sesuai masalah yang telah dipahami, yaitu:

1. Aplikasi My Republic kurang memuaskan saat digunakan terutama dalam tampilan fitur didalamnya.
2. Aplikasi My Republic belum memenuhi aspek System Usability Scale.
3. Pengguna baru Aplikasi My Republic butuh waktu untuk memahami informasi sistem dan beradaptasi dengan fitur yang tersedia.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah sebelumnya, peneliti merumuskan permasalahan penelitian yang akan dilakukan, yaitu: **“Bagaimana Analisis UI/UX untuk Aplikasi My Republic Menggunakan Metode *System Usability Scale* ?**

1.4 Batasan Masalah

Penelitian dibatasi sesuai dengan permasalahan yang telah dipahami, sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan kuesioner.

2. Metode pengujian sistem yang digunakan penulis adalah System Usability Scale.

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk:

- a) Diharapkan bisa memberikan masukan informasi untuk perbaikan yang terkait dengan UI/UX pada aplikasi My Republic, serta bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b) Sebagai bahan evaluasi sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diberikan

1.5.2 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain sebagai berikut:

- a) Diharapkan bisa memberikan solusi masukan informasi untuk perbaikan yang terkait dengan UI/UX pada aplikasi My Republic
- b) Sebagai bahan evaluasi sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diberikan.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dimulai dari bulan Februari sampai April 2023. Sedangkan untuk pengambilan data, penulis datang langsung ke lokasi penelitian ke Kantor My Republic Palembang di Jl. Jenderal Ahmad Yani, 7 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 3011.

1.6.2 Alat dan Bahan

1.6.2.1 Alat

1. Perangkat Keras (Hardware)

Berikut perangkat keras yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Laptop
- b. Printer

2. Perangkat Lunak (Software)

Berikut perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Windows 10 sebagai Operating System
 - b. Microsoft Office 2013
3. Perangkat Keras (Hardware)
- a. Laptop Toshiba Core i3
 - b. Printer

1.6.2.2 Bahan

Bahan-bahan yang akan di gunakan selama melakukan penelitian ini yaitu:

- 1) Data-data UI/UX pada Jl. Jenderal Ahmad Yani, 7 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 3011.
- 2) Jurnal dari penelitian terdahulu.

1.7 Metodologi Penelitian

Pada penyusunan penelitian yang berjudul “Analisis UI/UX untuk Aplikasi My Republic Menggunakan Metode *System Usability Scale*” ini,

penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Studi literatur

Studi Literatur merupakan referensi-referensi berupa buku atau tulisan karya ilmiah yang berhubungan dengan penulisan ini.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

1.8 Sistematika Penelitian

Dalam penulisan ini untuk memudahkan pembaca memahami pembahasannya, maka penelitian ini secara sistematika terdiri dari enam bab dengan pokok bahasan, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini akan diuraikan literatur apa saja yang akan dijadikan acuan dalam penelitian ini, serta teori-teori yang berhubungan dan berkenaan dengan Penggunaan Metode System Usability Scale Sebagai Analisis UI/UX untuk Aplikasi My Republic.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan uraian tentang hasil penelitian dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan serta saran dari penulis untuk kegiatan penelitian



