

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah menghadirkan berbagai aplikasi untuk mempermudah aktivitas manusia, termasuk dalam bidang otomotif. Aplikasi Daya Auto merupakan *platform* yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam layanan otomotif, seperti pemeliharaan kendaraan, pembelian suku cadang, dan pemesanan servis. Aplikasi ini dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi layanan dan pengalaman pengguna di sektor otomotif. Namun, seiring meningkatnya jumlah pengguna aplikasi, evaluasi terhadap kepuasan dan kegunaan aplikasi menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan pengalaman yang optimal.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam proses pembuatan aplikasi adalah *usability*. *Usability testing* adalah proses evaluasi suatu produk atau sistem oleh pengguna sebenarnya untuk mengukur seberapa mudah penggunaannya. Ini mencakup berbagai aspek seperti navigasi, desain antarmuka, kinerja, dan pengalaman keseluruhan pengguna. Agar aplikasi dapat menerapkan desain yang didasarkan pada kebutuhan pengguna, pengujian kegunaan diperlukan untuk mengidentifikasi masalah. Oleh karena itu, saat mengembangkan aplikasi, faktor kegunaan harus dipertimbangkan untuk memastikan bahwa produk tersebut memenuhi kebutuhan pengguna. Melalui pengujian *usability*, kita bisa menilai tingkat kemudahan penggunaan antarmuka aplikasi dalam perangkat lunak. Suatu antarmuka dianggap *usable* jika fitur-fiturnya dapat dioperasikan dengan efektif, efisien, dan memberikan kepuasan bagi pengguna [1].

Dalam pengembangan suatu software atau perangkat lunak, salah satu factor penentu keberhasilan suatu sistem adalah faktor usability. Faktor usability ini menentukan manfaat dari sistem, penerimaan user dan lama waktu penggunaan sistem. Pengukuran usability sistem sangat penting untuk mengetahui tinggi atau rendahnya tingkat kebergunaan suatu sistem. Sistem yang memiliki usability yang tinggi akan digunakan dalam jangka waktu yang lama karena banyak orang merasakan manfaat dari sistem tersebut. Sedangkan sistem yang memiliki usability yang rendah pada akhirnya akan diabaikan oleh pengguna[2].

Usability Testing adalah salah satu metode evaluasi yang sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan faktor efektivitas, efisiensi, dan kepuasan secara keseluruhan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aplikasi yang memiliki tingkat *usability* yang baik cenderung meningkatkan loyalitas dan pengalaman pengguna. Misalnya, penelitian tentang aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa evaluasi *usability* mampu mengidentifikasi masalah teknis dan meningkatkan kepuasan pengguna hingga 78,6% setelah dilakukan perbaikan [3].

Di sisi lain, penelitian pada aplikasi Undiknas Mobile menggunakan skala *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur aspek kegunaan. Hasilnya ‘;[mengungkapkan bahwa faktor seperti antarmuka yang sederhana dan kemudahan navigasi memainkan peran kunci dalam kepuasan pengguna [4]. Oleh karena itu, penerapan metode serupa pada aplikasi Daya Auto penting untuk mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan aplikasi, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

Diharapkan aplikasi akan lebih mudah digunakan dan lebih menyenangkan bagi pengguna. Sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna untuk mendapatkan umpan balik positif dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang di atas, maka perlu identifikasi masalah.

Adapun dalam skripsi terdapat identifikasi masalah, antara lain:

1. Pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan booking servis, seperti jadwal yang tidak tersedia atau kesulitan dalam memilih jenis layanan.
2. Aplikasi sering crash atau tidak responsif, misalnya tiba-tiba keluar saat pengguna sedang mencoba memesan servis.
3. Aplikasi tidak kompatibel dengan perangkat tertentu, atau peserta merasa kesulitan menggunakannya pada perangkat mereka.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Daya Auto?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan aplikasi Daya Auto dalam memenuhi kebutuhan pengguna?
3. Apa rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan kegunaan aplikasi Daya Auto berdasarkan hasil *Usability Testing*?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi strata 1 (S1) untuk Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Daya Auto dengan menggunakan metode *Usability Testing*. Secara lebih spesifik, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi Daya Auto berdasarkan hasil *Usability Testing*.
2. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan aplikasi Daya Auto agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Memastikan aplikasi Daya Auto dapat memberikan pengalaman yang optimal dan mendukung aktivitas pengguna.

Dengan tercapainya tujuan ini, penelitian diharapkan memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan aplikasi Daya Auto yang lebih ramah pengguna khususnya dalam meningkatkan *usability* untuk mendukung kebutuhan pengguna.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian yang penulis bahas mencakup identifikasi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Daya Auto dan mengukur sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna berdasarkan tiga aspek utama *usability*: efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Penulis Fokus hanya pada aspek *usability* aplikasi, tanpa menganalisis aspek teknis lain seperti performa sistem atau keamanan. Penelitian terbatas pada waktu dan jumlah responden tertentu, sehingga hasilnya akan menjadi gambaran spesifik pada kondisi saat ini.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI