

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, aplikasi *mobile* telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Berbagai sektor, mulai dari perbankan, *e-commerce*, pendidikan, pemesanan tiket, hingga *booking service*, kini mengandalkan aplikasi *mobile* untuk menyediakan layanan dan memfasilitasi interaksi pengguna agar lebih mudah dalam mengakses layanan tersebut. Peningkatan pelayanan aplikasi *mobile* ini secara langsung menuntut perhatian lebih terhadap kualitas pengalaman pengguna, yang dimana salah satunya diukur melalui kegunaannya *usability*. Aplikasi *Mobile* adalah perangkat lunak yang berjalan pada perangkat *mobile* seperti *smartphone*. Aplikasi *Mobile* juga dikenal sebagai aplikasi yang dapat diunduh dan memiliki fungsi tertentu sehingga menambah fungsionalitas dari perangkat *mobile* itu sendiri. Aplikasi yang baik tidak hanya berfokus pada kelengkapan fitur, tetapi juga harus baik dalam memastikan kemudahan penggunaan (*usability*) [1].

Perkembangan teknologi informasi saat ini mendorong perusahaan untuk menyediakan layanan berbasis digital yang cepat, mudah dan efisien. Dalam konteks layanan purna jual kendaraan, ketersediaan layanan *booking service* secara daring (*online*) merupakan nilai tambah krusial yang bertujuan meningkatkan efisiensi waktu pelanggan dan manajemen bengkel. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah penggunaan aplikasi *mobile* untuk pelayanan konsumen, termasuk layanan *booking service* pada industri otomotif. PT. Bintang Alam Jaya sebagai bengkel Ahas resmi Honda berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan aplikasi

*booking service* Honda untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan jadwal *service* kendaraan dan untuk menghindari antrian panjang saat sampai di bengkel Ahass.

Namun, meskipun aplikasi sudah tersedia, pengguna seringkali mengalami beberapa kendala seperti tampilan antarmuka yang kurang intuitif, alur penggunaan yang membingungkan, dan fitur rekomendasi yang belum terdapat pencarian sesuai kendaraan konsumen. Hal ini berpotensi menurunkan kepuasan pengguna dan berdampak pada efektivitas layanan digital yang diberikan Perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap tingkat *usability* aplikasi.

*Usability* merupakan salah satu aspek yang penting dalam pengembangan sistem, yang berfungsi untuk mengukur sejauh mana sebuah aplikasi dapat digunakan dengan mudah, efisien, dan memberikan kepuasan kepada penggunanya. Menurut Nielsen (1994) *usability* mencakup lima komponen utama yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. Evaluasi *usability* memungkinkan pengembang untuk mengetahui kelemahan aplikasi dan memberikan rekomendasi perbaikan. *Usability* menjadi faktor kunci yang menjamin kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan bagi pengguna. Untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *booking service* Wahana Honda, diperlukan evaluasi yang sistematis menggunakan metode yang sudah teruji [2]. Salah satu metode yang sering digunakan adalah *System Usability Scale (SUS)*, yang memberikan penilaian menyeluruh mengenai aspek *usability* melalui skor kuantitatif yang mudah dipahami. SUS merupakan metode standar yang umum digunakan untuk menilai pengalaman pengguna pada berbagai produk digital. Dengan metode ini, penelitian dapat mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan serta memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi untuk memperbaiki kualitas layanan [3].

Melalui penelitian ini, dilakukan analisis *usability* pada Aplikasi *Booking Service* Honda menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* di PT. Bintang Alam Jaya untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan aplikasi serta memberikan rekomendasi peningkatan yang dibutuhkan.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, identifikasi dalam penelitian ini meliputi:

- a. Belum diketahui tingkat *usability* aplikasi *booking service* honda pada PT. Bintang Alam Jaya berdasarkan persepsi pengguna.
- b. Perlu adanya rekomendasi untuk meningkatkan kualitas fitur rekomendasi sparepart pada aplikasi wahana honda.

## 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah aplikasi tersebut telah memenuhi standar nilai *usability* yang baik menurut metode *System Usability Scale (SUS)*?
- b. Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas fitur rekomendasi *sparepart* aplikasi Wahana Honda berdasarkan hasil analisis?

## 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah:

- a. Mengukur tingkat *usability* aplikasi *Booking Service* Honda pada PT. Bintang Alam Jaya menggunakan metode SUS

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat *usability* aplikasi *booking service* wahana honda yang di gunakan oleh PT. Bintang Alam Jaya melalui perhitungan skor *System Usability Scale (SUS)*.
- c. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas fitur rekomendasi *sparepart* aplikasi Wahana Honda berdasarkan hasil analisis.

### 1.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini membatasi *focus* analisisnya agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan tepat dan mendalam. Fokus utama penelitian adalah aplikasi *booking service* honda yang secara spesifik digunakan oleh pelanggan PT. Bintang Alam Jaya. Objek yang dianalisis adalah antarmuka dan interaksi pengguna pada fitur-fitur yang terkait langsung dengan proses penjadwalan layanan, mulai dari proses *login*, memasukkan nomor mesin dan nomor rangka kendaraan, pemilihan layanan dan waktu, hingga konfirmasi *booking* yang sukses. Dalam penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* sebagai kerangka pengukuran SUS akan digunakan untuk menghasilkan skor tunggal berdasarkan persepsi subjektif sejumlah sampel responden, yaitu pengguna aktif aplikasi *booking service* wahana honda yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi tersebut. Pengambilan sampel responden akan dilakukan dengan kriteria yang memastikan validitas data. Penelitian ini memiliki batasan yang tegas, yaitu tidak menganalisis aspek teknis yang bersifat *backend*, seperti performa *server*, arsitektur *database*, maupun keamanan sistem (*security*). Selain itu, kualitas layanan fisik yang diterima pelanggan di bengkel (misalnya keramahan mekanik, kecepatan pengerjaan, atau hasil *service*) juga berada di luar jangkauan penelitian ini. Dengan pembatasan ini, hasil penelitian dapat memberikan *focus* yang tajam pada perbaikan sisi interaksi pengguna dan pengalaman *user interface* dari aplikasi.