

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bike sharing atau program sepeda untuk umum, merupakan program layanan bersepeda untuk masyarakat dimana sepeda digunakan oleh individu dalam jangka waktu yang pendek secara gratis maupun berbayar [1]. Pengguna dari *bike sharing* ini biasa didominasi kalangan mahasiswa untuk bepergian di sekitar kampus, pekerja atau karyawan untuk pergi ke tempat bekerja, dan wisatawan untuk berkeliling di area wisata [2]. Bukalapak merupakan salah satu *e-commerce* di Indonesia yang akan membangun fitur *bike sharing* bernama BukaBike.

Dalam penggunaan *bike sharing*, perilaku tidak bertanggung jawab dalam penggunaan *bike sharing* menjadi permasalahan *user interface* yang perlu diatasi karena dapat menurunkan aspek *satisfaction* yang berdampak pada tidak tercapainya goal organisasi/bisnis terkait *stickiness* dan *customer retention*. Perilaku tidak bertanggung jawab ini timbul ketika *user interface* tidak berhasil memberikan rasa tanggung jawab dari pengguna [7, 8]. Menurut Vance, Lowry, dan Eggett ada empat aspek pada *user interface* yang dapat diterapkan untuk meningkatkan tanggung jawab pengguna atau *accountability* antara lain *identifiability*, *monitoring*, *evaluation*, dan *social presence awareness* [4]. *User interface*(UI) diperlukan sebagai media yang digunakan oleh pengguna untuk berinteraksi dengan sistem yang dibuat. UI perlu dirancang dengan baik agar dapat memberikan kemudahan pada penggunaannya [4, 5]. UI yang baik pula akan membentuk persepsi pengguna terhadap suatu sistem yang digunakan [6].

Dalam penelitian ini, dilakukan perancangan model UI dengan menggunakan metode *Goal-Directed Design* (GDD). Dengan GDD, kebutuhan dan tujuan dari pengguna dapat tercapai namun tetap berdasarkan tujuan dari organisasi atau bisnis [5]. Selain itu, metode GDD ini digunakan berdasarkan *goal* atau tujuan dari Bukalapak untuk menyediakan penyewaan sepeda BukaBike dengan menerapkan *identifiability*, *monitoring*, *evaluation*, dan *social presence awareness* pada *user interface* untuk meningkatkan tanggung jawab pengguna. Setelah perancangan model UI, perlu dievaluasi untuk mengetahui permasalahan yang ada sehingga dapat diidentifikasi dengan segera sebelum memasuki tahap pengembangan. Metode evaluasi yang digunakan adalah *usability testing*. *Usability testing* memiliki tujuan untuk mengetahui bahwa UI dapat membantu pengguna dalam mencapai tujuannya [7]. Setelah *usability testing*, dilakukan pengukuran *usability* dengan menggunakan *USE Questionnaire*. *USE Questionnaire* mencakup empat aspek pengukuran *usability* yaitu *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, dan *Satisfaction*. Menurut Arnold Lund, banyak metode evaluasi produk mengacu pada empat aspek tersebut [8]. Dengan menggunakan *USE Questionnaire*, akan membantu penulis dalam memahami *usability* suatu model UI dengan mengungkapkan persepsi pengguna terhadap hasil dan interaksi [9].

1.2. Perumusan Masalah

Dalam penggunaan *bike sharing*, perilaku tidak bertanggung jawab menjadi permasalahan *user interface* yang perlu diatasi karena dapat menurunkan *satisfaction* dari sisi pengguna yang berdampak pada tidak tercapainya goal organisasi/bisnis terkait *stickiness* dan *customer retention*. *User interface* dapat menjadi solusi dari masalah tersebut dengan menerapkan *identifiability*, *monitoring*, *evaluation*, dan *social presence awareness*. Berdasarkan latar belakang masalah, pertanyaan penelitian yang dapat dibuat yaitu bagaimana model UI penyewaan sepeda BukaBike pada aplikasi Bukalapak yang menerapkan *identifiability*, *monitoring*, *evaluation*, dan *social presence awareness* untuk meningkatkan tanggung jawab pengguna, sehingga UI dapat memenuhi prinsip *usability* dengan menggunakan metode *Goal-Directed Design* (GDD) dan pengukuran *usability* dengan menggunakan *USE Questionnaire*?

1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai pada tugas akhir ini adalah menghasilkan model UI penyewaan sepeda BukaBike pada aplikasi Bukalapak yang menerapkan *identifiability*, *monitoring*, *evaluation*, dan *social presence awareness* untuk meningkatkan tanggung jawab pengguna, sehingga UI dapat memenuhi prinsip *usability* dengan menggunakan metode *Goal-Directed Design* (GDD) dan pengukuran *usability* dengan menggunakan *USE Questionnaire*.

1.4. Rencana Kegiatan

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan rencana kegiatan sebagai berikut:

1. Melakukan *research*
Pada tahap ini, penulis akan melakukan penelitian untuk mendapatkan data kualitatif tentang pengguna dari fitur BukaBike.
2. Memodelkan perilaku pengguna
Pada tahap ini akan dilakukan pemodelan berdasar perilaku dan aktivitas yang didapatkan dari tahapan *research*.
3. Merancang *requirements*

Setelah memodelkan pengguna dan konteksnya, dilakukan pendefinisian kebutuhan pada fitur BukaBike.

4. Mendefinisikan *framework*

Setelah didapatkan semua kebutuhan fitur, penulis akan mendefinisikan *framework* dengan melakukan perancangan konsep fitur BukaBike secara keseluruhan.

5. Melakukan *refinement*

Pada tahap ini akan dilakukan pembangunan model *user interface* yang lebih detail yang berhubungan dengan tampilan secara umum.

6. Melakukan evaluasi

Setelah model *user interface* dibangun, penulis akan mengevaluasi untuk mengetahui permasalahan yang ada dan melakukan iterasi untuk menyelesaikan permasalahan. Selanjutnya akan diukur nilai *usability* setiap iterasi yang dilakukan.