

1. Pendahuluan [10 pts/Bold]

Latar Belakang

Internet sudah menjadi tempat tepat untuk pengembangan sebuah industri, salah satu industri tersebut adalah pariwisata. Pemesanan dan pemasaran seperti kamar hotel, tiket pesawat, tiket kereta sejak pertengahan 1990-an sudah dilakukan melalui media *online* [1]. Pada tahun 2015, Aplikasi *mobile* dengan kategori perjalanan dan pariwisata berada pada peringkat ke-7 yang paling banyak di download dan 85% pengguna melakukan pemesanan secara *online* [2]. Dari 90% perusahaan perjalanan menilai *mobile apps* adalah sebuah rencana strategis untuk menjaga kelangsungan perusahaan mereka, dan 53% *vendor* perjalanan memandang pentingnya melibatkan para pengguna mereka melalui media ponsel baik saat sebelum, selama, maupun setelah mereka melakukan perjalanan [3]. TravelAja merupakan aplikasi *e-commerce* atau bisa disebut juga *mobile commerce* karena melibatkan *smartphone* dan termasuk kategori *travel application* karena bertujuan untuk menyediakan layanan pemesanan tiket seperti pesawat, kereta, hotel, paket tur, dan event, aplikasi TravelAja dikembangkan oleh Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk [4, 5, 6, 7]. Berdasarkan informasi dari *developer* target pasar dari aplikasi ini adalah pengguna biasa yang sedang atau akan melakukan perjalanan. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi TravelAja karena pada aplikasi TravelAja memiliki sebuah fitur yang tidak dimiliki oleh kompetitor, seperti traveloka, tiket.com, pegipegi, dan agoda. Fitur tersebut adalah keranjang. Dengan adanya fitur keranjang ini, konsumen dapat menentukan berapa total yang akan dibayarkan untuk semua *item* yang dibutuhkan [8]. Selain itu juga dengan adanya fitur keranjang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan yaitu ketika pelanggan masih merasa dapat berbelanja lebih banyak dengan menambah *item* belanja [9].

User interface merupakan faktor penting dalam pengembangan sebuah aplikasi *mobile commerce* sehingga dibutuhkan *user interface* dengan tingkat *usability* yang baik. Untuk itu dilakukan pencarian *problem user interface* terlebih dahulu terhadap aplikasi TravelAja, untuk mengetahui apakah *user interface* sudah baik atau belum karena aplikasi ini masih baru dan pihak *developer* menginformasikan bahwa aplikasi ini belum pernah dilakukan pengujian kepada pengguna. Proses ini dimulai dengan melakukan wawancara awal terhadap orang yang sudah biasa menggunakan aplikasi perjalanan dan sudah mencoba menggunakan aplikasi TravelAja, karena tujuan pasar aplikasi TravelAja adalah pengguna yang terbiasa pergi untuk liburan dan melakukan pemesanan melalui aplikasi. Mereka diminta untuk memberikan pendapat terhadap *user interface* aplikasi TravelAja. Berdasarkan hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa masih terdapat permasalahan *user interface*, seperti pada fitur keranjang. Permasalahan ini yaitu ketika waktu *item* di keranjang habis, *item* tidak menghilang, sehingga keranjang dipenuhi oleh *list item* yang sudah tidak dibutuhkan sehingga pengguna merasa tidak nyaman. Permasalahan lainnya adalah list fasilitas penginapan yang disingkat sehingga pengguna kurang memahami. Selain itu terdapat permasalahan lainnya pada *user interface* aplikasi TravelAja seperti pengisian nomor telepon dan pemesanan yang belum dilakukan pembayaran namun sudah masuk ke dalam riwayat pemesanan. Maka dengan aplikasi TravelAja masih membutuhkan peningkatan *user interface*-nya. Permasalahan tersebut diperkuat dengan pengujian *usability* kepada 10 responden, yaitu orang-orang yang telah dilakukan wawancara sebelumnya. Dengan adanya 10 responden ini sudah cukup dalam menguji *usability* dan menghemat waktu dan biaya karena dalam mendapatkan informasi *problem* dari sebuah aplikasi maka 5 responden sudah cukup. Semakin banyak responden, *problem* yang ditemukan belum tentu bertambah, karena yang dicari adalah *problem* bukan angka yang membuat orang terkesan [10, 11]. Pengujian ini menggunakan *System Usability Scale* (SUS) karena, menggunakan SUS dapat mengukur ketiga aspek dalam *usability* yaitu *effectiveness*, *efficiency*, *satisfaction* [12, 13]. Dan juga SUS ini memiliki kelebihan lain yaitu pengujian langsung kepada pengguna akhir tanpa perlu seorang ahli dan tidak membutuhkan jumlah responden yang banyak [14]. Pada SUS pengguna diberikan 10 pertanyaan dengan skala likert 1 sampai dengan 5 mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju [12]. Dari hasil pengujian awal didapatkan nilai rata-rata SUS sebesar 59,75, dimana nilai tersebut masih di bawah nilai minimal untuk *Graphical User Interface* (GUI) seharusnya minimal 76,2 [12].

Proses selanjutnya adalah melakukan perbaikan terhadap *user interface* aplikasi TravelAja sehingga didapatkan sebuah *prototype*. Setelah itu dilakukannya pengujian *usability* terhadap *prototype* tersebut menggunakan SUS dan didapatkan hasil bahwa perbaikan tersebut sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian SUS memiliki *grade* A+.

Topik dan Batasannya

Berdasarkan latar belakang *user interface* aplikasi TravelAja masih memiliki banyak kekurangan dan membutuhkan perbaikan *user interface* pada aplikasi agar pengguna tidak akan merasa tidak nyaman dan meninggalkan aplikasi dan juga nilai *usability* yang buruk. Maka dari itu *user interface* aplikasi TravelAja dibutuhkan perbaikan menggunakan metode UCD, kemudian dilakukan pengujian *usability* menggunakan SUS. Dan juga untuk batasan masalah dari penelitian ini hanya kepada orang-orang yang terbiasa menggunakan aplikasi perjalanan.

Tujuan

Adanya penelitian ini diharapkan dengan perbaikan menggunakan metode UCD yang sesuai dengan kebutuhan *user*, diharapkan dapat meningkatkan nilai SUS yaitu, mendapatkan hasil rancangan desain *user interface* pada aplikasi TravelAja dari penerapan metode UCD yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan nilai SUS aplikasi TravelAja setelah dilakukan perbaikan *user interface* menggunakan metode UCD meningkat yaitu $\geq 76,2$ (nilai minimum untuk GUI) [11].

