

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada era globalisasi mengalami peningkatan secara pesat. Penemuan-penemuan baru terus diciptakan untuk memudahkan aktivitas manusia dalam segala hal. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan manfaat yang begitu besar bagi bidang kehidupan. Mulai bidang bisnis, sosial bahkan bidang teknologi yang mempermudah masyarakat melakukan bisnis dan hubungan sosial antara satu dengan yang lain. Satu hal ini dikarenakan akses jangkauan internet yang luas mampu menghubungkan satu sama lain dalam berbagai hal.

Perancangan *User Interface* dan *User Experience* (UI/UX) memegang peran penting dalam pembangunan sebuah aplikasi, karena desain pada sebuah aplikasi harus rapi dan terorganisir. Selain itu *User Interface* dan *User Experience* (UI/UX) harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dari aplikasi yang akan dibangun. *User Interface* dan *User Experience* (UI/UX) dibangun dengan melihat kebutuhan pengguna atas sebuah aplikasi yang akan dibangun mulai dari desain tampilan, fitur-fitur, dan berbagai kebutuhan lainnya.

PPOB (*Payment Point Online Bank*) adalah sebuah sistem pembayaran yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai macam transaksi keuangan secara online, seperti pembayaran tagihan listrik, air, telepon, internet, hingga pembelian pulsa dan voucher game. Sistem PPOB awalnya dikembangkan sebagai alternatif untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran tagihan dan transaksi keuangan lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor pusat pembayaran atau ke bank. Dengan adanya sistem PPOB, masyarakat dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja melalui perangkat *mobile* atau komputer.

Hadirnya PPOB.Justname memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Jika sebelumnya masyarakat melakukan pembelian pulsa, token listrik, voucher game dan saldo digital secara langsung di kios pembayaran terdekat namun dengan adanya internet segala tagihan dapat dibayar secara online hanya melalui aplikasi ataupun sistem informasi berbasis *Website*. Dengan PPOB, kedua belah pihak baik penyedia layanan maupun pelanggan sama-sama merasakan keuntungan, pelanggan mendapatkan kemudahan membayar tagihan dan penyedia layanan dapat mengembangkan bisnisnya

Perbandingan metode *Design thinking* dengan metode lainnya tergantung pada jenis produk atau layanan yang dirancang, kebutuhan dan preferensi pengguna, dan tujuan bisnis. *Design thinking* lebih fokus pada mengidentifikasi masalah dan mencari solusi yang inovatif dengan melibatkan pengguna, sedangkan metode lainnya seperti Metode Lean lebih fokus pada efisiensi dan pengembangan produk yang cepat dan berkualitas.

Meskipun keduanya memiliki pendekatan yang berbeda, *Design thinking* dan lean sering digunakan bersama-sama dalam pengembangan produk dan bisnis. *Design thinking* dapat digunakan untuk memahami kebutuhan pengguna dan menciptakan solusi inovatif, sementara Lean hanya digunakan untuk menguji dan mengimplementasikan solusi tersebut dengan cara yang efisien dan terukur.

Perancangan ini menggunakan metode *design thinking*, yang terdiri dari tahapan *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* dan *test*. *Design thinking* merupakan proses untuk memecahkan masalah yang difokuskan kepada pengguna, sehingga hasil dari perancangan ini memberikan solusi kreatif yang menggabungkan suatu pemikiran analitis, keterampilan praktis, dan kreatif dalam berfikir. Dengan metode *design thinking* sangat cocok untuk diterapkan pada *Website* justname yang bertujuan untuk membuat tampilan pada *Website* Justname.id yang lebih menarik dan dapat memberikan kemudahan kepada pengguna dalam menggunakan *Website* Justname.id pada perangkat *mobile*.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang, maka masalah yang dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Kompleksitas Antarmuka Pengguna (UI Complexity): Kurangnya hierarki visual, ikon yang ambigu, dan tata letak yang tidak teratur dapat menyebabkan kesulitan dalam navigasi dan mengakses fitur penting. pengguna mungkin merasa kewalahan dan bingung dalam menggunakan aplikasi.
2. Kurangnya Keselarasan Visual (Visual Consistency): aplikasi PPOB memiliki berbagai elemen visual yang tidak seragam, seperti gaya tombol yang berbeda, tipografi yang tidak konsisten, atau palet warna yang konflik, sehingga pengguna mungkin merasa bahwa aplikasi terlihat acak dan tidak profesional.
3. Kelambatan dan Kekurangresponsifan (Laggy and Unresponsive): Proses transaksi dalam aplikasi PPOB Justname.id kurang mudah dipahami dan diikuti oleh pengguna. Jika ada ketidakjelasan tentang langkah-langkah transaksi, kurangnya panduan atau konfirmasi yang jelas. pengguna mungkin mengalami kesulitan saat melakukan pembayaran atau transaksi lainnya.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mempermudah pengguna dalam menggunakan elemen elemen dan fitur utama dalam mengidentifikasi fungsionalitasnya.
2. Bagaimana cara untuk mempermudah pengguna Mengadopsi gaya tombol yang konsisten di seluruh aplikasi untuk memberikan keteraturan dan memudahkan pengguna mengenali tombol aksi dan navigasi. Menyusun palet warna yang konsisten dan sesuai dengan identitas merek atau tujuan aplikasi untuk menciptakan keselarasan visual yang menyenangkan.

3. Bagaimana pengguna mendapatkan panduan yang jelas dan mudah dipahami tentang langkah-langkah transaksi. Serta Menyediakan konfirmasi yang tepat dan informatif setelah transaksi berhasil dilakukan.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diambil batasan masalah sebagai berikut:

1. Penulis berfokus pada penggunaan elemen elemen dan fitur fitur utama dalam penggunaan aplikasi ppob justname ini, sehingga pengguna tidak kesulitan dalam mengidentifikasi fungsionalitasnya.
2. Variabel yang akan diteliti adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan pendaftaran pada aplikasi *mobile* PPOB Justname.id, seperti kejelasan informasi yang diberikan, kecepatan proses pendaftaran.
3. Peneliti akan difokuskan pada cara-cara untuk mengadopsi gaya tombol yang konsisten dan menyusun palet warna yang konsisten dalam aplikasi untuk menciptakan keselarasan visual yang menyenangkan bagi pengguna dan meningkatkan usability aplikasi secara keseluruhan.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan diatas, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian ini antara lain:

1. Meningkatkan Pengalaman Pengguna: Tujuan utama dari perancangan UI/UX adalah untuk menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan dan menyenangkan. Dengan antarmuka yang intuitif, responsif, dan mudah digunakan, pengguna akan merasa nyaman dan puas saat berinteraksi dengan aplikasi. Memudahkan pengguna ketika melakukan pendaftaran, tidak perlu verifikasi e-mail terlebih dahulu
2. Mempermudah Navigasi dan Akses Fitur: Perancangan UI/UX yang baik akan memastikan hierarki visual yang jelas, ikon yang intuitif, dan tata letak yang teratur, sehingga pengguna dapat dengan mudah menavigasi aplikasi dan

mengakses fitur-fitur penting tanpa kesulitan.

3. Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas: Dengan perancangan UI/UX yang efisien, pengguna akan lebih cepat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, seperti melakukan pembayaran tagihan atau transaksi lainnya. Hal ini akan meningkatkan produktivitas pengguna dan mengurangi potensi kesalahan.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan penulis berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang di jelaskan diatas antara lain sebagai berikut:

1. Peningkatan Kepuasan Pengguna: Dengan perancangan UI/UX yang baik, pengguna akan merasa senang dan puas dalam menggunakan aplikasi. Pengalaman positif ini akan membawa manfaat jangka panjang dalam bentuk loyalitas dan rekomendasi dari pengguna kepada orang lain.
2. Pengurangan Tingkat Kesalahan dan Frustrasi Pengguna: Dengan tampilan antarmuka yang jelas dan panduan yang tepat, pengguna akan mengalami lebih sedikit kesalahan dalam menggunakan aplikasi dan merasa lebih sedikit frustrasi dalam berinteraksi dengan fitur-fitur yang ditawarkan.
3. Meningkatkan Citra Merek dan Kepercayaan: Perancangan UI/UX yang profesional dan menarik akan meningkatkan citra merek Justname.id. Ketika pengguna merasa percaya dan nyaman menggunakan aplikasi, mereka akan lebih cenderung mempercayai merek dan layanan yang ditawarkan.

1.6 Tempat dan Waktu

Nama : CV. Justname id
 Alamat : M2R7+QJ3, Jl. Raya Padurenan, RT.001/RW.006,
 Padurenan, Kec. Mustika Jaya, Kota Bks, Jawa Barat 16340
 Fax/Telepon : 0889-0567-1259
 Website : www.justname.id
 Waktu Penelitian : 05 februari 2023 sampai 05 Juni 2023

Tabel 1.6.1 Waktu Penelitian

| Kegiatan | Bulan ke | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | | 4 | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Studi Literatur | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Wawancara dan Observasi | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perancangan Sistem | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pembuatan Program | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Uji Implementasi | | | | | | | | | | | | | | | | |

Sumber: Penulis

1.7 Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa metodologi yang digunakan:

1.7.1 Metodologi Pengumpulan Data

Metode yang di gunakan dalam pengumpulan data adalah:

1. Metode Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan menganalisis secara langsung atas kegiatan operasional di *p_pob.justname.id* agar penulis mendapatkan data untuk membuat analisa proses sistem tersebut.

2. Metode Wawancara

Penulis mengajukan pertanyaan berupa tanya jawab secara langsung kepada pihak yang bersangkutan dalam Sistem *Website* yang ada di *ppob.justname.id*.

3. Studi Pustaka

Penulis mencari dan membaca buku-buku tentang masalah yang dibahas untuk mengumpulkan informasi.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas mengenai laporan skripsi ini, dilakukan dengan cara mengelompokkan materi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan

penelitian, manfaat penelitian , Batasan masalah serta sistematika tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori dasar yang mendukung penyusunan skripsi yang berisi telaah teoritis yang berisi teori-teori yang berkaitan dengan topik skripsi ini untuk menentukan teori yang paling relevan untuk digunakan sebagai pijakan penelitian, telaah empiris yang berisi penelitian-penelitian terdahulu yang dapat membantu dan berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, objek penelitian Analisa kebutuhan sistem untuk pengembangan aplikasi, metode pengembangan perangkat lunak dan Analisa sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab 4 berisi dua bagian utama, yaitu hasil dan pembahasan. Untuk jenis penelitian kuantitatif, bagian hasil penelitian berisi deskripsi variabel-variabel penelitian dan analisis data yang di dalamnya termasuk pengujian hipotesis (jika ada). Bagian kedua berisi pembahasan. Bagian pembahsan berkaitan dengan bagaimana penulis memaknai hasil analisis data dan implikasinya. Apa yang harus diungkapkan adalah membandingkan teori-teori yang menjadi acuan dan membandingkan dengan hasil dari penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi dalam telaah atas penelitian sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan dari hasil pengembangan aplikasi yang telah dilakukan oleh penulis.