

EVALUASI DAN PERBAIKAN APLIKASI MY BLUE BIRD BERDASARKAN KEMAMPUPAKAIAN

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Billy Pratama Raharja

NPM : 2010610134



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2017**



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama Lengkap : Billy Pratama Raharja
NPM : 2010610134
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : EVALUASI DAN PERBAIKAN APLIKASI MY BLUE BIRD
BERDASARKAN KEMAMPUPAKAIAN

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Januari 2017

Ketua Jurusan Teknik Industri

(Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., MIM.)

Pembimbing

20/1/2017

(Marihot Nainggolan, S.T., M.T., M. S.)



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan



Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Billy Pratama Raharja

NPM : 2010610134

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

"EVALUASI DAN PERBAIKAN APLIKASI MY BLUE BIRD BERDASARKAN KEMAMPUPAKAIAN"

merupakan hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, Januari 2017

Billy Pratama Raharja

NPM : 2010610134

ABSTRAK

Aplikasi *mobile* yang bernama My Blue Bird ini diluncurkan oleh Blue Bird Group pada Desember 2015 yang merupakan pengembangan dari aplikasi terdahulunya yaitu Taxi Mobile Reservation (TMR) yang pertama kali diperkenalkan pada Agustus tahun 2011. Kota-kota besar di Indonesia umumnya sudah dapat mengakses aplikasi My Blue Bird yang terkini, tak terkecuali kota Bandung. Pemanfaatan aplikasi *mobile* tersebut tentunya masih terus dilakukan pengembangan dan perbaikan guna memudahkan dan memenuhi segala kebutuhan pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi My Blue Bird berdasarkan lima kriteria kemampuan yakni, efektivitas, efisiensi, kebergunaan, kemudahan dipelajari, dan kepuasan. Uji kemampuan dilakukan untuk mendapatkan lima nilai kriteria tersebut. Pengujian dilakukan dengan memberikan tujuh buah tugas yang kemudian direkam guna mendapatkan permasalahan dan kendala yang dialami pengguna saat mengoperasikan aplikasi My Blue Bird.

Penelitian ini dimulai dengan mewawancarai pihak Blue Bird dan delapan orang yang sudah pernah menggunakan. Lalu, dilakukan evaluasi terhadap 14 orang responden dengan rentang usia 20-45 dengan kriteria tertentu. Dari hasil pengujian ini didapatkan bahwa aplikasi My Blue Bird saat ini belum sepenuhnya memenuhi kriteria kemampuan karena masih belum *usable* atau mampu pakai pada kriteria efisiensi, kemudahan dipelajari, dan kepuasan dimana nilainya masih dibawah 70%. Dari ketujuh tugas dinyatakan juga bahwa tugas 2 (fitur pemesanan), 6 (riwayat pemesanan), dan 7 (*sign out*) masih belum mampu pakai. Diperoleh 28 *usability problem* dari pengujian awal. Perancangan ulang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada aplikasi. Setelah dibuat rancangan ulang, kemudian dilakukan evaluasi aplikasi usulan terhadap 14 orang lagi dengan kriteria yang hampir sama dengan sebelumnya. Hasil evaluasi aplikasi usulan menunjukkan kenaikan di semua kriteria namun pada fitur pemesanan, kriteria efisiensi masih dibawah 70% atau belum *usable*.

ABSTRACT

Mobile application called My Blue Bird was launched by Blue Bird Group in December 2015, which is a development of previous application i.e. Taxi Mobile Reservation (TMR) that was first introduced in August of 2011. Big cities in Indonesia generally can already access the application My Blue Bird updated, no exception of Bandung city. The utilization of mobile applications the course still continue to do development and improvement in order to facilitate and meet all the needs of its customers.

This study aims to evaluate the application of My Blue Bird based on five criteria of usability i.e., effectiveness, efficiency, usefulness, learnability, and satisfaction. Usability testing test done to get five value criteria. Testing conducted by giving seven fruit task then recorded to the problems and constraints experienced by users when operating the application My Blue Bird.

This research began with the Blue Bird and the parties interviewed eight people who've never used. Then, be evaluated against 14 persons the respondents with the age range of 20-45 with certain criteria. From the test results it obtained that the application My Blue Bird is currently not fully meet the usability criteria because still not usable on the criteria of efficiency, learnability and satisfaction, where the value is still below 70%. Of the seven tasks has also stated that the task 2 (recommended booking), 6 (history of booking), and 7 (sign out) is still not usable. Retrieved 28 usability problem of initial testing. Remodeling done to resolve problems that occur in applications. Once created the draft restarted, then conducted an evaluation of the application of the proposals against 14 people with criteria similar to the previous one. The results of the evaluation of the application proposal showed a rise in all the criteria but on the reservation, efficiency criteria are still under 70% or not usable.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya dalam penyusunan skripsi yang berjudul Evaluasi dan Perbaikan Aplikasi Blue Bird Berdasarkan Kemampupakaian. Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaan di bidang Teknik Industri.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak *support* yang pada kesempatan ini, penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua penulis S. Rahardja dan Dra. Henny. S.E. serta saudara penulis Bella dan Brillian, serta keluarga besar untuk segalanya yang telah diberikan selama ini.
2. Bapak Reza dan Bapak Budi selaku pihak Blue Bird Group Bandung yang telah memberikan izin atas objek penelitian skripsi ini di dalam lingkungan Blue Bird Group.
3. Bapak Marihot Nainggolan, S.T., M.T., M.S. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mendukung dan memberikan segala ilmu masukan, arahan, dan semangatnya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Johanna Renny Octavia Hariandja, S.T.,M.Sc.,PDEng, dan Bapak Ignatius A. Sandy, S.Si, M.T selaku dosen penguji dan dosen selama perjalanan studi penulis.
5. Bapak Dr. Thedy Yogasara, ST, M.EngSc.selaku dosen wali yang selama ini memberikan masukan dan arahan selama proses studi.
6. Bapak Dr. Carles Sitompul, Bapak Y. M. Kinley Aritonang, Ph.D, Bapak Sani Susanto Ph.D, dan Ibu Ir. Churiah Agustini Santoso, MSIE. dan Bapak Y. E. Hariman Sanoe M.Si selaku dosen yang selama ini mengajar, memberi masukan, semangat, doa, serta dukungan yang luar biasa.
7. Bapak/Mr. Frank Landsman, MA selaku kepala bahasa dan *Foreign Language Section* Universitas Katolik Parahyangan untuk bimbingan

TOEFL, ilmu kebahasaan, arahan, pengalaman, cerita luar biasa, dan canda tawa selama ini. "Terima Kasih!"

8. Arief Rahmat, Nadia Luvitasari, Annisa Arfan, M. Sandilaga, Aulia, Bhaskara Ikhsan, Alfons, Carolus Andro, Taufik (Said), beserta teman-teman dan rekan-rekan lainnya dalam mendukung penelitian ini.
9. *Partner* BARLYC (Bhio, Billy, Armand, dan Chandra Chon), juga Kelvin Woda, Arvin, James, Ramadhan Odoy, Russel, Adit, Andry, Tefan, Viandari, Oktarina, Dinda, Ricca serta teman-teman kelas B 2010. Teman-teman 2010 lainnya Yustitia Fitria, Runi Jauhari, Putri Amalia, Vincentius, Billie, Via, Alif dan Athur untuk kebersamaan dan hiburan selama kepenatan kuliah.
10. Teman-teman sekolah khususnya SMA Taruna Bakti, dan teman-teman Samping untuk kebersamaan dan
11. Teman-teman Indo Atletico Bandung Gema, Faisal, Andresa, Fauzi Tahir Mafazi, Reffa, Aryono, dan Deni yang telah sama-sama sehidup-semati mendukung klub kesayangan kita Atletico Madrid serta tak lupa dukungan moril satu sama lain dan kebersamaannya.
12. Toko K Noenoe (Bapak Noenoe, dan Aa Wisnu) yang selalu melayani dan mendukung selama kuliah, penyedia tempat nongkrong juga kopi dan rokoknya.
13. Teras Bata Eatery (Chandra Chon Chon dan Norman) untuk dukungan tempat belajar, ngopi, juga pengerjaan dan penyusunan skripsi.
14. Teman-teman TI 2011 (Aditya Lucky, Aulia, Zachri, Geri, Reynard, Radit, Bara, Gilang, Aliyan, Fadhing, Jesse dan CK yang luar biasa menemani saat nongkrong, dan belajar bareng selama mengulang kuliah.
15. Edward Sutanto (TI 2012), teman seperjuangan selama bimbingan dan skripsi berlangsung.
16. Seluruh jajaran harian Pikiran Rakyat, Kompas Gramedia Bandung untuk pengalaman, kerja sama, dan dukungan selama bertugas dalam penyajian berita olahraga dan *all news*.
17. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu dan telah membantu dan memotivasi penulis.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat berguna bagi pembaca.

Bandung, Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------|-------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| I.1 Latar Belakang Masalah | I-1 |
| I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah | I-3 |
| I.3 Pembatasan Permasalahan dan Asumsi Penelitian..... | I-12 |
| I.4 Tujuan Penelitian | I-13 |
| I.5 Manfaat Penelitian | I-13 |
| I.6 Metodologi Penelitian | I-14 |
| I.6.1 Penentuan Topik dan Objek Penelitian | I-14 |
| I.6.2 Studi Pendahuluan | I-14 |
| I.6.3 Perumusan Masalah, Pembatasan Masalah, dan Tujuan Penelitian | I-15 |
| I.6.4 Evaluasi Aplikasi Saat Ini dengan Uji Kemampupakaian (<i>Usability Testing</i>)..... | I-15 |
| I.6.5 Pembuatan Prototipe Rancangan Ulang | I-16 |
| I.6.6 Evaluasi Aplikasi Usulan (Rancangan Ulang) dengan Uji Kemampupakaian (<i>Usability Testing</i>) | I-16 |
| I.6.7 Kesimpulan dan Saran..... | I-16 |
| I.7 Sistematika Penulisan..... | I-16 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---------------------------------------|------|
| II.1 Angkutan Taksi | II-1 |
| II.1.1 Kelebihan Angkutan Taksi | II-1 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------|-------|
| II.2 Aplikasi <i>Mobile</i> | II-2 |
| II.3 Ponsel Pintar | II-3 |
| II.4 Desain Interaksi | II-4 |
| II.4.1 <i>Identifying Needs and Establishing Requirements</i> | II-5 |
| II.4.2 <i>Re-Design</i> | II-6 |
| II.4.3 <i>Building Interactive Versions of the Designs</i> | II-7 |
| II.4.4 <i>Evaluating Designs</i> | II-9 |
| II.5 Kemampupakaian dan <i>User Experiences</i> | II-9 |
| II.6 Uji Kemampupakaian (<i>Usability Testing</i>)..... | II-10 |
| II.6.1 Pengembangan Rencana Uji | II-11 |
| II.6.2 Pembangunan Lingkungan Uji..... | II-12 |
| II.6.3 Pencarian dan Pemilihan Partisipan | II-12 |
| II.6.4 Penyiapan Materi Pengujian | II-12 |
| II.6.5 Pelaksanaan Sesi Uji..... | II-13 |
| II.6.6 Wawancara Responden dan Pengamat..... | II-14 |
| II.6.7 Analisis Data dan Observasi..... | II-14 |
| II.6.8 Pelaporan Hasil Temuan dan Rekomendasi..... | II-14 |
| II.7 Metode <i>Sampling</i> | II-15 |
| II.7.1 <i>Probability Sampling</i> | II-15 |
| II.7.2 <i>Nonprobability Sampling</i> | II-15 |
| II.8 Skala (<i>Scaling</i>)..... | II-16 |
| II.9 Penyesuaian dan Kelonggaran | II-17 |

BAB III PERANCANGAN

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------|
| III.1 Aplikasi <i>Mobile My Blue Bird</i> | III-1 |
| III.2 Penelitian Awal | III-4 |
| III.3 Persiapan Uji Kemampupakaian Aplikasi <i>My Blue Bird Saat Ini</i> | III-7 |
| III.4 Evaluasi Uji Kemampupakaian Aplikasi <i>My Blue Bird Saat Ini</i> | III-11 |
| III.5 Hasil Uji Kemampupakaian Aplikasi <i>My Blue Bird Saat Ini</i> | III-15 |
| III.5.1 Data Kuantitatif | III-15 |
| III.5.2 Tingkat Kesuksesan Responden Aplikasi <i>My Blue Bird Saat Ini</i> | III-16 |
| III.5.3 Efektivitas (<i>Effectiveness</i>)..... | III-16 |
| III.5.4 Efisiensi (<i>Efficiency</i>)..... | III-21 |
| III.5.5 Kebergunaan (<i>Usefulness</i>) | III-23 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------|--------|
| III.5.6 Kemudahan untuk Dipelajari (<i>Learnability</i>)..... | III-24 |
| III.5.7 Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)..... | III-25 |
| III.5.8 Rekapitulasi Data Kuantitatif..... | III-25 |
| III.5.9 Data Kualitatif | III-26 |
| III.6 <i>Usability Problem</i> | III-29 |
| III.7 Perancangan Ulang Aplikasi My Blue Bird | III-32 |
| III.8 Evaluasi Uji Kemampupakaian Aplikasi My Blue Bird Usulan | III-53 |
| III.8.1 Tingkat Kesuksesan Responden Aplikasi My Blue Bird Usulan . | III-55 |
| III.8.2 Efektivitas (<i>Effectiveness</i>)..... | III-55 |
| III.8.3 Efisiensi (<i>Efficiency</i>)..... | III-57 |
| III.8.4 Kebergunaan (<i>Usefulness</i>)..... | III-59 |
| III.8.5 Kemudahan Untuk dipelajari (<i>Effectiveness</i>)..... | III-60 |
| III.8.6 Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)..... | III-61 |
| III.8.7 Rekapitulasi Data Kuantitatif Aplikasi Usulan..... | III-61 |
| III.8.8 Rekapitulasi Data Kualitatif Aplikasi Usulan..... | III-62 |
| III.9 Perbandingan Evaluasi Aplikasi Saat ini dan Usulan | III-62 |

BAB IV ANALISIS

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
| IV.1 Analisis Pemilihan Objek..... | IV-1 |
| IV.2 Analisis Penelitian Awal..... | IV-3 |
| IV.3 Analisis Persiapan Uji Kemampupakaian | IV-4 |
| IV.4 Evaluasi Uji Kemampupakaian Aplikasi My Blue Bird Saat Ini..... | IV-7 |
| IV.5 Analisis Hasil Uji Kemampupakaian Aplikasi My Blue Bird Saat Ini | IV-8 |
| IV.6 Analisis <i>Usability Problem</i> dan Rancangan Ulang Aplikasi Usulan | IV-9 |
| IV.7 Analisis Proses dan Hasil Rancangan Ulang Aplikasi Usulan..... | IV-11 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|-----|
| V.1 Kesimpulan | V-1 |
| V.2 Saran | V-2 |

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Tabel I.1 Kendala Aplikasi dari Hasil Wawancara dengan Pihak Blue Bird | I-5 |
| Tabel I.2 Klasifikasi Masalah dari Keluhan dan Kendala Responden | I-6 |
| Tabel I.3 Komentar dari Pengguna Terkait Aplikasi pada <i>Feedback</i> Toko Aplikasi <i>Mobile</i> | I-10 |
| Tabel I.4 Daftar Aplikasi Pembanding | I-11 |
| Tabel II.1 Penyesuaian Schumard | II-18 |
| Tabel III.1 Rencana Pengujian Aplikasi | III-8 |
| Tabel III.2 Daftar Skenario Tugas | III-11 |
| Tabel III.3 Demografi Responden Uji Kemampupakaian Aplikasi My Blue Bird Saat Ini | III-12 |
| Tabel III.4 Contoh Kuesioner Evaluasi Tugas 2 | III-16 |
| Tabel III.5 Tingkat Kesuksesan Responden Aplikasi My Blue Bird Saat Ini | III-17 |
| Tabel III.6 Langkah Responden 1 Mengerjakan Tugas 2 | III-18 |
| Tabel III.7 Rangkuman Tipe <i>Error</i> | III-19 |
| Tabel III.8 Kriteria Efektivitas Aplikasi My Blue Bird Saat Ini | III-20 |
| Tabel III.9 Patokan Waktu Aplikasi My Blue Bird Saat Ini | III-21 |
| Tabel III.10 Waktu Penyelesaian Responden Aplikasi My Blue Bird Saat Ini | III-22 |
| Tabel III.11 Kriteria Efisiensi Responden Aplikasi My Blue Bird Saat Ini | III-22 |
| Tabel III.12 Kriteria Kebergunaan Aplikasi My Blue Bird Saat Ini | III-23 |
| Tabel III.13 Kemudahan untuk Dipelajari (<i>Learnability</i>) | III-24 |
| Tabel III.14 Kriteria Kepuasan Aplikasi My Blue Bird Saat Ini | III-25 |
| Tabel III.15 Rekapitulasi Data Kuantitatif Aplikasi My Blue Bird Saat Ini | III-26 |
| Tabel III.16 Contoh Komentar Responden 1 Selama Mengerjakan Tugas Aplikasi Saat Ini | III-27 |
| Tabel III.17 Interpretasi Komentar dan Kendala Responden 1 Aplikasi Saat Ini | III-27 |
| Tabel III.18 Masalah-Masalah Kualitatif Berdasarkan Komentar dan Wawancara Akhir | III-28 |
| Tabel III.19 <i>Usability Problem</i> | III-30 |
| Tabel III.20 Usulan Perbaikan Aplikasi My Blue Bird Saat Ini | III-33 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Tabel III.21 Demografi Responden Uji Kemampupakaian Aplikasi My Blue Bird Usulan | III-54 |
| Tabel III.22 Tingkat Kesuksesan Responden Aplikasi My Blue Bird Usulan..... | III-55 |
| Tabel III.23 Tipe <i>Error</i> Responden Aplikasi My Blue Bird Usulan..... | III-56 |
| Tabel III.24 Kriteria Efektivitas Responden Aplikasi My Blue Bird Usulan | III-57 |
| Tabel III.25 Patokan Waktu Aplikasi My Blue Bird Usulan..... | III-58 |
| Tabel III.26 Waktu Penyelesaian Responden Aplikasi My Blue Bird Usulan | III-58 |
| Tabel III.27 Kriteria Efisiensi Aplikasi My Blue Bird Usulan | III-58 |
| Tabel III.28 Kriteria Kebergunaan Aplikasi My Blue Bird Usulan | III-59 |
| Tabel III.29 Kriteria Kemudahan Dipelajari Aplikasi My Blue Bird Usulan..... | III-60 |
| Tabel III.30 Kriteria Kepuasan Aplikasi My Blue Bird Usulan | III-61 |
| Tabel III.31 Kriteria Kemampupakaian Aplikasi My Blue Bird Usulan | III-62 |
| Tabel III.32 Perbandingan Evaluasi Aplikasi Saat Ini dan Usulan | III-63 |
| Tabel IV.1 Jumlah Pemasalahan Responden dan Akumulasi Permasalahan..... | IV-10 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Gambar I.1 | Pertumbuhan Armada Blue Bird Group pada Tiga Tahun Terakhir | I-3 |
| Gambar I.2 | Perubahan Yang Terjadi Aplikasi <i>Mobile</i> Pemesanan Taksi Blue Bird Hingga Saat Ini | I-4 |
| Gambar I.3 | Tampilan Awal dan Saat Registrasi dari Aplikasi My Blue Bird Terkini | I-4 |
| Gambar I.4 | Komentar dari Pengguna Terkait Aplikasi My Blue Bird Yang Terdapat pada Google Playstore | I-8 |
| Gambar I.5 | Komentar dari Pengguna Terkait Aplikasi My Blue Bird pada Apple Store | I-9 |
| Gambar I.6 | Komentar dari Pengguna Terkait Aplikasi My Blue Bird pada Apple Store | I-9 |
| Gambar I.7 | Metodologi Penelitian..... | I-15 |
| Gambar II.1 | <i>A Simple Interaction Design Model</i> | II-4 |
| Gambar II.2 | Contoh <i>Storyboard</i> | II-8 |
| Gambar III.1 | Tampilan Aplikasi <i>Mobile</i> My Blue Bird 3.2.0..... | III-2 |
| Gambar III.2 | Tampilan Berikutnya dari Aplikasi <i>Mobile</i> My Blue Bird 3.2.0 | III-3 |
| Gambar III.3 | Gambaran Beserta <i>Layout</i> Lingkungan Pengujian | III-13 |
| Gambar III.4 | Responden Yang Sedang Menjalankan Beberapa Tugas | III-14 |
| Gambar III.5 | Dokumentasi Suasana Saat Menguji Salah Satu Responden | III-15 |
| Gambar III.6 | Rancangan untuk <i>Usability Problem 1</i> | III-37 |
| Gambar III.7 | Rancangan untuk <i>Usability Problem 2</i> | III-38 |
| Gambar III.8 | Rancangan untuk <i>Usability Problem 3</i> | III-39 |
| Gambar III.9 | Rancangan untuk <i>Usability Problem 4</i> | III-40 |
| Gambar III.10 | Rancangan untuk <i>Usability Problem 5</i> | III-41 |
| Gambar III.11 | Rancangan untuk <i>Usability Problem 6</i> | III-41 |
| Gambar III.12 | Rancangan untuk <i>Usability Problem 7</i> | III-42 |
| Gambar III.13 | Rancangan untuk <i>Usability Problem 8</i> | III-43 |
| Gambar III.14 | Rancangan untuk <i>Usability Problem 9</i> | III-44 |
| Gambar III.15 | Rancangan untuk <i>Usability Problem 10</i> | III-44 |
| Gambar III.16 | Rancangan untuk <i>Usability Problem 11</i> | III-45 |
| Gambar III.17 | Rancangan untuk <i>Usability Problem 12</i> | III-46 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Gambar III.18 Rancangan untuk <i>Usability Problem</i> 13..... | III-47 |
| Gambar III.19 Pemberian Fitur Promosi untuk <i>Usability Problem</i> 14..... | III-47 |
| Gambar III.20 Rancangan untuk <i>Usability Problem</i> 15..... | III-48 |
| Gambar III.21 Rancangan untuk <i>Usability Problem</i> 16..... | III-48 |
| Gambar III.22 Rancangan untuk <i>Usability Problem</i> 17..... | III-49 |
| Gambar III.23 Rancangan untuk <i>Usability Problem</i> 18..... | III-49 |
| Gambar III.24 Rancangan untuk <i>Usability Problem</i> 20..... | III-50 |
| Gambar III.25 Rancangan untuk <i>Usability Problem</i> 21..... | III-50 |
| Gambar III.26 Usulan untuk <i>Usability Problem</i> 22..... | III-51 |
| Gambar III.27 Rancangan untuk <i>Usability Problem</i> 24..... | III-52 |
| Gambar III.28 Usulan untuk <i>Usability Problem</i> 26..... | III-52 |
| Gambar III.29 Usulan untuk <i>Usability Problem</i> 28..... | III-53 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran A Wawancara Awal Dengan Pihak Blue Bird | A-1 |
| Lampiran B Hasil Wawancara Pendahuluan Terhadap Responden Awal | B-1 |
| Lampiran C Hasil Wawancara Sebelum Pengujian Aplikasi Saat Ini | C-1 |
| Lampiran D Kuesioner Evaluasi..... | D-1 |
| Lampiran E Langkah Responden Aplikasi My Blue Bird Saat Ini | E-1 |
| Lampiran F Komentar Dan Interpretasi Responden Aplikasi Saat Ini | F-1 |
| Lampiran G Hasil Wawancara Akhir Responden Aplikasi Saat Ini | G-1 |
| Lampiran H Langkah Responden Aplikasi My Blue Bird Usulan | H-1 |
| Lampiran I Rekapitulasi Data Kualitatif Aplikasi My Blue Bird Usulan | I-1 |

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan yang akan dijelaskan dalam lebih rinci pada subbab berikut.

I.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan sarana dan prasarana transportasi dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang pesat pula sejalan dengan laju pertumbuhan penduduk yang menyebabkan kebutuhan transportasi terus meningkat, ditambah lagi saat ini merupakan era globalisasi. Pada era ini, masyarakat dituntut memiliki mobilitas yang tinggi dalam berinteraksi. Kendaraan roda empat dan jenis lainnya sebagai sarana transportasi sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas dan kegiatan yang dilakukan masyarakat sehari-harinya.

Hal ini berdampak pada pertumbuhan dunia bisnis dalam bidang jasa transportasi dimana, terdapat banyak peluang dan pasar yang semakin meluas. Akan tetapi, semakin banyaknya peluang dan pasar yang semakin meluas menjadikan persaingan di dalamnya semakin ketat dan sulit terprediksi. Keadaan semacam itu menuntut perusahaan-perusahaan yang bergerak pada bidang tersebut untuk terus menciptakan terobosan, inovasi, dan keunggulan di proses bisnisnya agar meningkatkan eksistensi serta mampu bersaing secara berkesinambungan.

Salah satu sarana transportasi darat roda empat yang memiliki minat cukup tinggi bagi masyarakat yaitu taksi, terutama di kota-kota besar dan pusat bisnis. Minimnya angkutan umum yang aman dan nyaman membuat permintaan jasa taksi terus meningkat. Taksi dapat dijadikan sebagai alternatif utama bagi pengguna angkutan umum yang lebih mementingkan tingkat kenyamanan dan keamanan. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, seiring meningkatnya minat masyarakat Indonesia akan jasa transportasi taksi, menuntut perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang tersebut untuk terus meningkatkan inovasi,

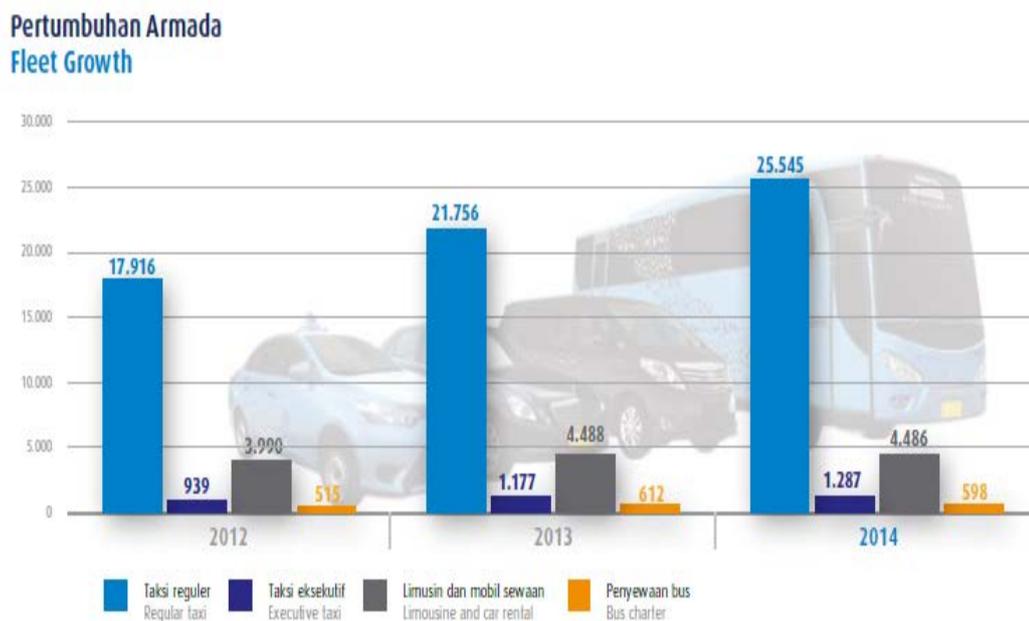
dan keunggulan di proses bisnisnya agar mampu terus bersaing secara berkesinambungan.

Pemanfaatan teknologi informasi dapat dijadikan sebuah inovasi dan keunggulan dalam menunjang proses bisnis perusahaan jasa transportasi taksi untuk dapat terus bersaing dan eksis secara berkesinambungan sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin maju. Internet merupakan salah satu teknologi yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat masa kini dimana, media internet tak hanya sebagai media informasi dan komunikasi saja namun, dapat pula dimanfaatkan sebagai penunjang proses bisnis. Tingkat penggunaan internet dalam lima tahun terakhir terus mengalami peningkatan yang secara signifikan, pada tahun 2014 pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 42 juta. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 9% dari tahun 2013. Tingkat penetrasi internet di Indonesia sudah mencapai 16,72% melihat dari konversi total populasi di Indonesia dan jumlah pengguna internet di Indonesia (<http://www.internetlivestats.com/internet-users/indonesia/>) Dewasa ini, pemanfaatan dan penggunaan internet dapat diakses melalui ponsel pintar (*smartphone*) yang kemudian berkembang dalam wujud aplikasi *mobile*.

Blue Bird Group merupakan sebuah perusahaan transportasi asal Indonesia yang didirikan pada tahun 1972 di Jakarta. Perusahaan ini melayani jasa transportasi dan pariwisata. Nama Blue Bird terinspirasi dari dongeng di Eropa tentang harapan seorang gadis untuk mendapatkan kebahagiaan yang akhirnya terkabul berkat kebaikan seekor burung biru. Burung biru inilah yang kemudian berkembang menjadi nama perusahaan tersebut lebih dari sekadar harapan dan jawaban. Blue Bird Group juga merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi terbaik dan ternama di Indonesia. Salah satu jasa transportasi yang paling terkenal dari Blue Bird Group adalah jasa transportasi taksi. Dalam tiga tahun terakhir tepatnya tahun 2012 hingga 2014, pertumbuhan armada yang mengalami kenaikan pada Blue Bird Group adalah jasa transportasi taksi ketimbang jasa transportasi lainnya. Pertumbuhan armada jasa transportasi pada Blue Bird Group dapat dilihat pada Gambar I.1.

Seiring dengan nama besarnya Blue Bird Group juga berusaha untuk terus memberikan pelayanan terbaik dan kemudahan kepada masyarakat dengan melakukan inovasi yang menghadirkan keunggulan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan Blue Bird Group yaitu

dengan meluncurkan fasilitas aplikasi *mobile*. Inovasi aplikasi *mobile* ini didasarkan pada perkembangan teknologi, tuntutan tingginya mobilitas dan penggunaan *smartphone* yang semakin marak serta agar dapat meramaikan persaingan dengan perusahaan jasa transportasi roda empat lainnya. Fasilitas aplikasi *mobile* ini dikhususkan untuk melakukan pemesanan taksi dimana, taksi adalah salah satu jasa transportasi yang menjadi andalan dari Blue Bird Group. Fasilitas aplikasi *mobile* ini dapat diakses melalui sistem operasi Blackberry, iOS, Android dan Windows Phone.



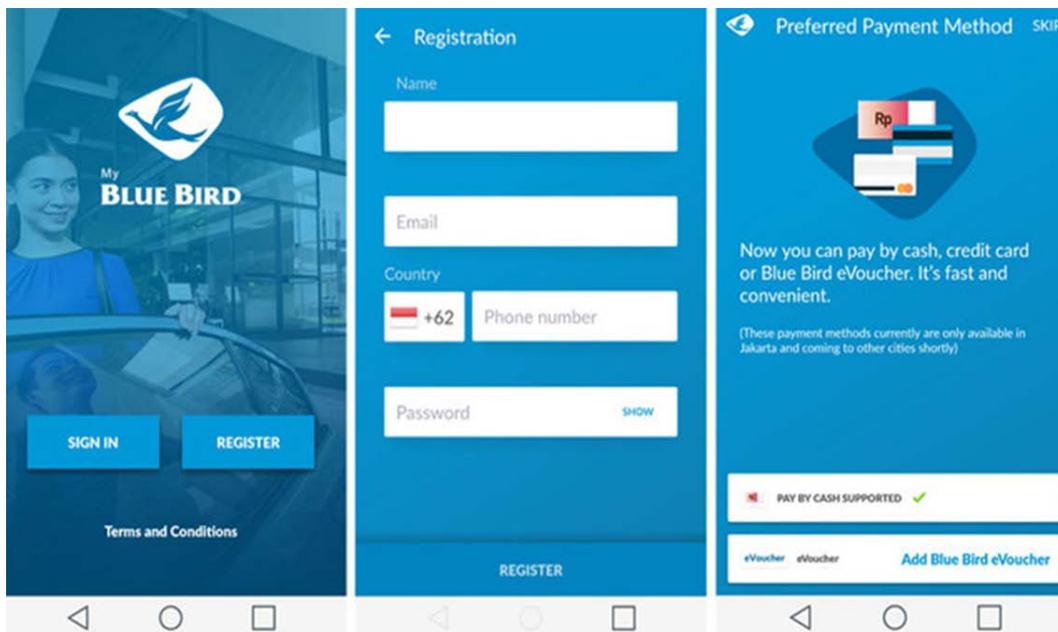
Gambar I.1. Pertumbuhan Armada Blue Bird Group pada Tiga Tahun Terakhir
(Sumber: <http://www.bluebirdgroup.com>)

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Aplikasi *mobile* yang bernama My Blue Bird ini diluncurkan oleh Blue Bird Group pada Desember 2015 yang merupakan pengembangan dari aplikasi terdahulunya yaitu Taxi Mobile Reservation (TMR) yang pertama kali diperkenalkan pada Agustus tahun 2011. Kota-kota besar di Indonesia umumnya sudah dapat mengakses aplikasi My Blue Bird yang terkini, tak terkecuali kota Bandung. Pemanfaatan aplikasi *mobile* tersebut tentunya masih terus dilakukan pengembangan dan perbaikan guna memudahkan dan memenuhi segala kebutuhan pelanggannya.



Gambar I.2. Perubahan yang Terjadi Aplikasi *Mobile* Pemesanan Taksi Blue Bird Hingga Saat Ini



Gambar I.3. Tampilan Awal dan Saat Registrasi dari Aplikasi My Blue Bird Terkini

Penelitian pendahuluan pun dilakukan guna mengetahui dan memastikan adanya masalah atau kendala pada aplikasi *mobile* My Blue Bird. Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara singkat dengan pihak Blue Bird Group, yaitu

kepala *pool* Blue Bird Group. Saat ini Blue Bird Group memang baru meluncurkan dan mempromosikan lagi aplikasi *mobile* My Blue Bird sebagai penyempurna aplikasi terdahulunya atau hal ini dapat dikatakan sebagai momentum Blue Bird berkompetisi dengan para pesaing. Untuk itu, pihaknya pun masih terus melakukan peningkatan kualitas layanan serta pengembangan dan perbaikan pada aplikasi My Blue Bird. Dapat dikatakan bahwa sebetulnya Blue Bird Group merupakan perusahaan jasa transportasi roda empat yang pertama kali meluncurkan aplikasi *mobile* untuk pemesanan taksi, hanya saja saat itu pihaknya masih kurang dalam melakukan mengumumkan dan melakukan promosi serta cara-cara untuk menjalin kedekatan dengan pelanggan agar para pelanggannya tetap setia dengan Blue Bird. Untuk lebih jelasnya, kendala-kendala pada aplikasi yang didapat dari wawancara dengan pihak Blue Bird Group dapat dilihat pada Tabel I.1 dan untuk lebih rincinya, dapat dilihat pada Lampiran A.

Tabel I.1. Kendala Aplikasi dari Hasil Wawancara dengan Pihak Blue Bird

| No | Interpretasi Pernyataan |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Aplikasi saat ini belum didukung dengan fitur metode pembayaran yang lengkap (tidak ada sistem menggunakan kartu kredit) |
| 2 | Aplikasi terkadang masih lambat dalam pengiriman kode verifikasi saat proses registrasi |
| 3 | Aplikasi tidak didukung panduan prosedur penggunaan aplikasi |
| 4 | Tidak adanya fitur atau info mengenai promosi atau pemasaran terkait aplikasi |

Selanjutnya dilakukan wawancara singkat terhadap 8 orang responden awal guna mengetahui pengalaman yang dirasakan dan ada atau tidaknya permasalahan terkait aplikasi My Blue Bird. Adapun kriteria dari kedelapan orang responden tersebut yakni, pernah dan paling sedikit menggunakan satu kali aplikasi My Blue Bird versi 3.2.0, usia dengan rentang 20 hingga 45 tahun, dan mengenal *smartphone* minimal satu tahun penggunaan serta pernah menggunakan layanan aplikasi sejenis. Dari hasil wawancara,

didapatkannya keluhan dan kendala yang pernah dialami responden saat mengoperasikan aplikasi lalu, keluhan dan kendala tersebut dikelompokkan seperti pada Tabel I.2. Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada Lampiran B.

Tabel I.2. Klasifikasi Masalah dari Keluhan dan Kendala Responden

| No. | Klasifikasi Masalah dari Keluhan dan Kendala Responden | Jumlah Pernyataan |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1 | Aplikasi My Blue Bird belum menyediakan prosedur penggunaan aplikasi | 8 |
| | "Kalo bisa ada <i>tutorial</i> penggunaan aplikasinya" | |
| | "Panduan penggunaan aplikasi tolong dilengkapi" | |
| | "Harus ada panduan atau <i>guide</i> penggunaan aplikasi My Blue Bird nya agar memudahkan." | |
| | "Gak ada <i>how to use</i> di aplikasinya, supaya lebih oke terutama orang yang awam aplikasi." | |
| | "Harus ada panduan atau <i>guide</i> penggunaan apps." | |
| | "Menurut gue, harus ada panduan penggunaan My Blue Bird." | |
| | "Kalau bisa ada tata cara pakai <i>apps</i> nya." | |
| | "Yang pasti ada prosedur penggunaan aplikasi." | |
| 2 | Aplikasi My Blue Bird belum menyediakan metode pembayaran yang lengkap | 7 |
| | "Lengkapi layanan bayar pake kartu debit atau kredit sih." | |
| | "Cara bayar pake kartu kredit belum tersedia." | |
| | "Metode pembayaran tolong dilengkapi karna cuma ngandelin <i>cash</i> ama <i>e-voucher</i> aja." | |
| | "Di <i>apps</i> gak ada cara bayar pake <i>credit card</i> ." | |
| | "Tampilan pembayaran pake kartu debit dan kredit harus ada." | |
| | "Di Blue Bird yg belum ada bayar pake <i>credit card</i> ." | |
| "Disematkan pembayaran kartu kredit bukan hanya <i>cash</i> dan <i>e-voucher</i> saja." | | |
| 3 | Aplikasi My Blue Bird belum memiliki desain yang menarik | 5 |
| | " <i>Layout</i> harus dibuat lebih memudahkan pengguna. Sebisa mungkin pengisian <i>pick up & drop off</i> dibuat bersebelahan." | |
| | " <i>Layout</i> pada saat pemesanan agak rumit baik saat mengisi lokasi maupun waktu pemesanan." | |
| | "Kalo bisa penempatan tombol <i>sign out</i> dan tombol lainnya tidak serumit ini." | |
| | " <i>Layout</i> lokasi awal dan lokasi tujuan sebisa mungkin berdampingan dalam satu <i>layout</i> agar tidak membingungkan." | |
| "Tombol keluar baiknya tidak bergabung dengan profil <i>user</i> ." | | |
| 4 | Aplikasi My Blue Bird belum dilengkapi pilihan bahasa yang lengkap (Bahasa Indonesia) | 4 |
| | "Kalau bisa ada pilihan bahasa Indonesia." | |
| | "Kalo bisa ada layanan bahasa Indonesia." | |
| | "Harus ada pilihan bahasa Indonesia, kan aplikasi lokal." | |
| | "Pilihan menu dalam bahasa Indonesia ditambahkan pada aplikasi." | |

(lanjut)

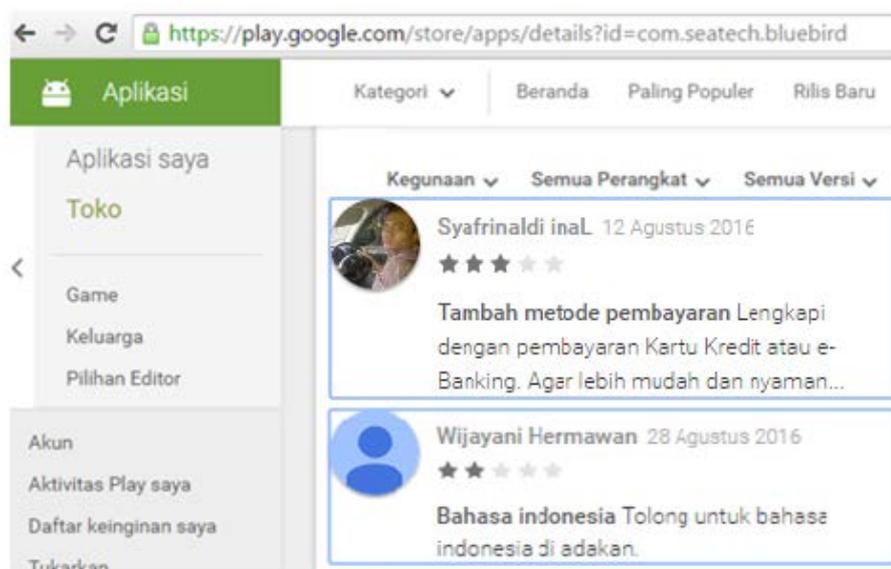
Tabel I.2. Klasifikasi Masalah dari Keluhan dan Kendala Responden (lanjutan)

| No. | Klasifikasi Masalah dari Pernyataan Pengguna | Jumlah Pernyataan |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 5 | Aplikasi My Blue Bird belum menyediakan informasi yang lengkap | 3 |
| | "Terdapat estimasi jarak setelah pengisian lokasi tujuan." | |
| | "Ada estimasi jarak sehabis pengisian destinasi." "Tambahin keterangan plat nomor di <i>layout</i> profil <i>driver</i> ." | |
| 6 | Aplikasi My Blue Bird belum menyediakan fitur atau menu promosi layanan | 3 |
| | "Fitur layanan pada aplikasi masih belum lengkap dan kalo bisa ada fitur promo layanan Blue Bird nya." | |
| | "Fitur masih standar, masih kurang lengkap, dan kalo bisa ada fitur promo kaya <i>freefare</i> atau <i>voucher</i> dari <i>provider</i> Telkomsel dll." " Kalo fiturnya dilengkapi misalnya, ada fitur promo layanan, paket kerjasama dengan toko-toko belanja semacam <i>voucher</i> , dll." | |
| 7 | Aplikasi My Blue Bird belum memiliki sistem dan akses data yang baik | 3 |
| | "Nunggu kode verifikasi pas registrasi <i>sign up</i> agak <i>loading</i> dan itu perlu diperbaiki." | |
| | " <i>Apps</i> nya ada <i>loading</i> pas kirim <i>verification code</i> saat registrasi." "Total <i>distance</i> di riwayat pemesanan kadang tidak berfungsi, sehingga harus diperbaiki." | |
| 8 | Aplikasi My Blue Bird belum memiliki navigasi yang baik dan mudah digunakan | 2 |
| | "Tampilan menu navigasi atau perpindahan halamannya dibuat lebih <i>simple</i> ." "Kalo bisa sih saat pencet <i>menu bar</i> tampilan menunya itu <i>drop down</i> ." | |
| 9 | Aplikasi My Blue Bird belum memiliki gambar atau visual yang mendukung dan jelas | 2 |
| | " <i>Icon</i> pada pemilihan jenis taksi harus diperbaiki agar pengguna tau kalau itu <i>icon</i> untuk memilih taksi" "Perjelas <i>icon</i> waktu pemesanan (<i>pick up time</i>)." | |
| 10 | Aplikasi My Blue Bird belum menyediakan sarana komunikasi antara perusahaan dengan pengguna secara lengkap | 2 |
| | "Bisa kasih <i>feedback</i> melalui email & <i>call center</i> ." "Cantumkan email atau <i>call center</i> ." | |
| 11 | Aplikasi My Blue Bird belum memiliki pencarian <i>maps</i> yang lengkap | 2 |
| | "Terkadang saat nyari lokasi gak semuanya ada di <i>maps</i> aplikasi." "Lengkapi pencarian lokasi pada <i>maps</i> aplikasi." | |

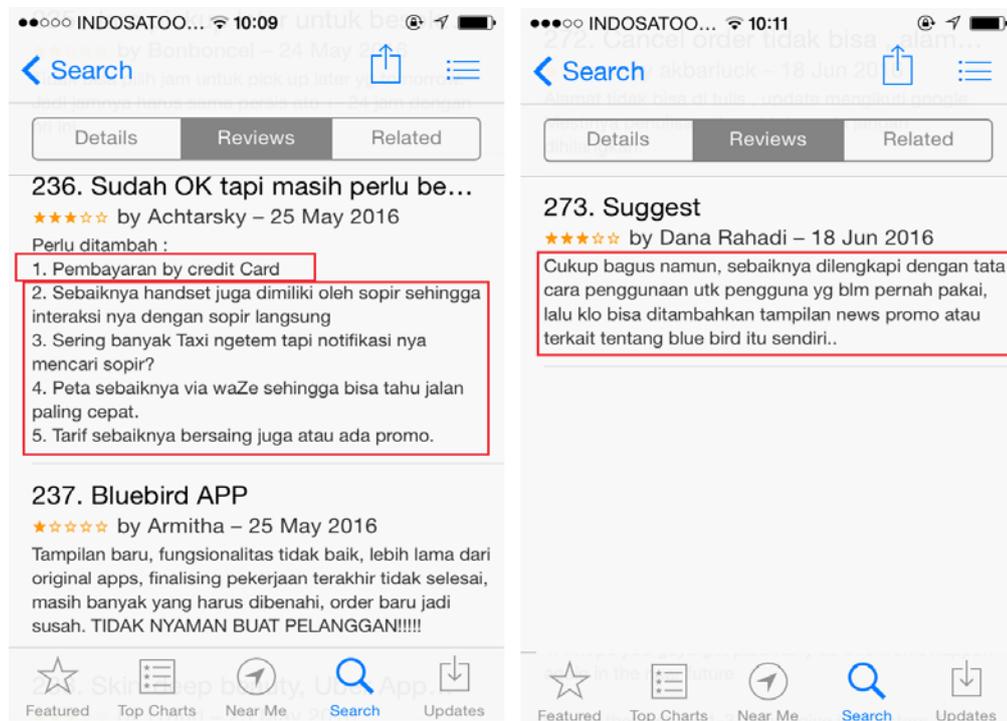
Berdasarkan Tabel I.2 dapat dinyatakan bahwa terdapat 11 jenis permasalahan yang pernah dialami kedelapan responden saat mengoperasikan aplikasi My Blue Bird 3.2.0. Kedelapan responden mengatakan bahwa aplikasi

My Blue Bird 3.2.0 belum menyediakan prosedur penggunaan aplikasi. Tujuh dari delapan responden mengatakan bahwa aplikasi My Blue Bird 3.2.0 belum dilengkapi metode pembayaran yang lengkap. Lima dari delapan responden mengatakan bahwa aplikasi My Blue Bird belum memiliki desain yang menarik. Empat dari delapan responden mengatakan bahwa aplikasi My Blue Bird belum dilengkapi pilihan bahasa yang lengkap (Bahasa Indonesia). Tiga dari delapan responden mengatakan bahwa aplikasi My Blue Bird belum menyediakan informasi yang lengkap, informasi perusahaan beserta sarana promosi, serta belum memiliki sistem dan akses data yang baik. Dua dari delapan responden mengatakan bahwa aplikasi My Blue Bird belum memiliki navigasi yang baik dan mudah digunakan, belum memiliki gambar atau visual yang mendukung dan jelas, belum menyediakan sarana komunikasi antara perusahaan dengan pengguna secara lengkap, serta belum memiliki fasilitas *maps* yang lengkap.

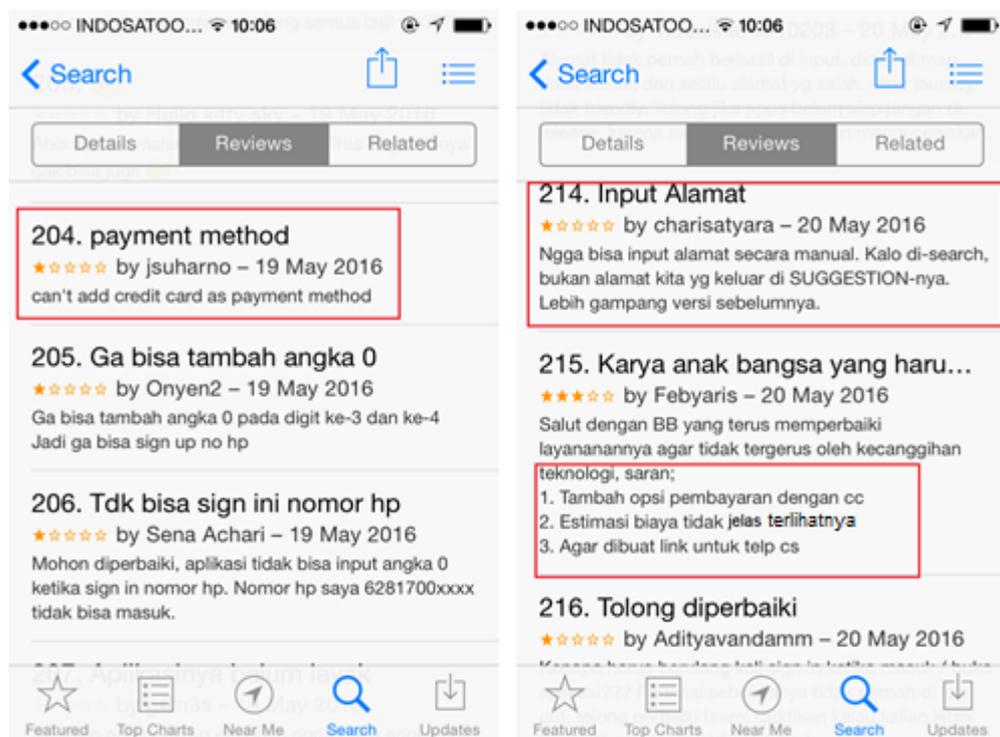
Sebagai data pendukung, terdapat komentar dan saran dari pengguna aplikasi My Blue Bird pada beberapa toko aplikasi di berbagai *platform*, baik Apple Store maupun Google Play Store yang berada di kolom *feedback*. Komentar dan saran tersebut dapat dilihat pada Gambar I.4, Gambar I.5, dan Gambar I.6.



Gambar I.4. Komentar dari Pengguna Terkait Aplikasi My Blue Bird yang Terdapat pada Google Playstore



Gambar I.5. Komentar dari Pengguna Terkait Aplikasi My Blue Bird pada Apple Store



Gambar I.6. Komentar dari Pengguna Terkait Aplikasi My Blue Bird pada Apple Store

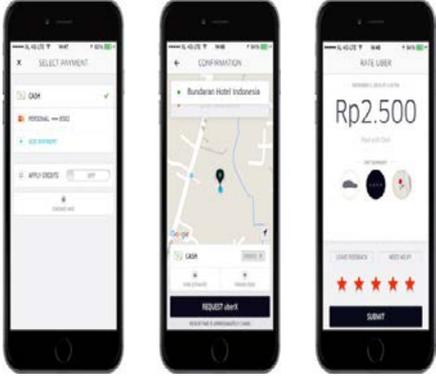
Tabel I.3. Komentar dari Pengguna Terkait Aplikasi pada *Feedback* Toko Aplikasi *Mobile*

| No. | Komentar Dari Pengguna pada Toko Aplikasi | Interpretasi Pernyataan |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | "Lengkapi dengan pembayaran kartu kredit atau e-Banking." | Aplikasi My Blue Bird belum menyediakan metode pembayaran yang lengkap |
| 2 | "Perlu pembayaran <i>by Credit Card.</i> " | |
| 3 | " <i>can't add credit card as payment method.</i> " | |
| 4 | "Tambahkan opsi pembayaran dengan CC" | |
| 5 | "Tarif sebaiknya bersaing juga atau ada promo." | Aplikasi My Blue Bird menyediakan informasi perusahaan dan sarana promosi |
| 6 | "Cukup bagus namun, sebaiknya dilengkapi dengan tata cara penggunaan utk pengguna, lalu klo bisa ditambahkan tampilan <i>news</i> promo atau terkait tentang Blue Bird itu sendiri." | Aplikasi My Blue Bird belum menyediakan prosedur penggunaan aplikasi |
| 7 | "Input alamat dibuat lebih gampang." | Aplikasi My Blue Bird belum memiliki desain yang menarik |
| 8 | "Estimasi biaya terlihat tidak jelas terlihatnya." | |
| 9 | "Saran agar dibuat <i>link</i> untuk telp CS." | Aplikasi My Blue Bird belum menyediakan sarana komunikasi antara perusahaan dengan pengguna secara lengkap |
| 10 | "Tolong untuk Bahasa Indonesia diadakan." | Aplikasi My Blue Bird belum dilengkapi pilihan bahasa yang lengkap (Bahasa Indonesia) |

Kendala-kendala seperti yang sudah disebutkan harus segera diselesaikan sebelum menimbulkan dampak negatif bagi pihak Blue Bird Group dari keluhan-keluhan pelanggan pengguna aplikasi. Sejalan dengan rencana pihak Blue Bird yang terus melakukan pengembangan dan perbaikan, penelitian evaluasi dan perancangan ulang aplikasi My Blue Bird dengan mempertimbangkan aspek kemampuan dapat membantu menyelesaikan kendala-kendala yang ditemui pelanggan pengguna aplikasi ketika menggunakan dan menjelajahi aplikasi tersebut. Evaluasi dan perancangan ulang aplikasi tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan aspek kemampuan yang nantinya di uji dengan *usability testing*.

Sebagai bahan pembandingan, peran teknologi juga digunakan oleh beberapa perusahaan jasa transportasi taksi *online* lainnya, dimana tujuan utama pemanfaatan teknologinya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan serta mampu meningkatkan keuntungan bagi perusahaan itu sendiri. Pada Tabel I.4 dapat dilihat beberapa aplikasi jasa transportasi taksi *online* yang sejenis:

Tabel I.4 Daftar Aplikasi Pembandingan

| Aplikasi | Tampilan | Deskripsi |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  (http://grab.com/) | <p>Grab atau GrabTaxi adalah perusahaan asal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi. Grab memiliki visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi penggunaannya. Hingga bulan Maret 2015, jumlah pengguna Grab mencapai 3,8 juta pengguna.</p> |
|  |  (https://www.uber.com/) | <p>Uber adalah perusahaan jaringan transportasi asal San Francisco, Amerika Serikat yang menciptakan aplikasi penyedia transportasi yang menghubungkan penumpang dengan sopir kendaraan sewaan dan layanan tumpangan. Mobil dari Uber ini, dapat dipesan dengan mengirim pesan teks atau aplikasi khusus. Aplikasi khusus dari Uber dapat digunakan untuk melacak lokasi mobil pesanan pengguna</p> |

Dalam mendukung penelitian evaluasi dan perancangan ulang pada aplikasi *mobile* My Blue Bird yang hendak dilakukan, sebagai bahan referensi Arfan (2014) juga telah melakukan penelitian mengenai evaluasi dan perancangan ulang terhadap aplikasi *Point of Sale* (POS) di restoran makanan Korea, Mujigae untuk menunjang sistem pemesanan makanan. Keberadaan penggunaan aplikasi *digital menu* dalam system pemesanan tentunya membuat

pelanggan yang datang tidak perlu menunggu pelayan untuk melayani mereka. Aplikasi tersebut memberikan kemudahan pada pelanggan untuk memilih makanan yang akan mereka pesan dan menunggu makanan diantar ke meja. Namun, kemudahan dalam memesan makanan ternyata tidak selamanya dirasakan oleh semua pelanggan di Mujigae. Penelitian dilakukan dengan memperhatikan faktor kemampupakaian (*usability*) pada aplikasi *digital menu*. Kemudian hasil evaluasi kemampupakaian (*usability*) rancangan ulang aplikasi POS di Mujigae dapat dikatakan kriteria *usefulness*, *efficiency*, *effectiveness*, *learnability*, dan *satisfaction* telah terpenuhi.

Dari latar belakang serta identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka didapatkan perumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana hasil evaluasi kemampupakaian aplikasi *mobile* My Blue Bird versi 3.2.0 atau saat ini?
2. Bagaimana usulan perbaikan berupa rancangan ulang aplikasi My Blue Bird versi 3.2.0 atau saat ini berdasarkan analisis hasil uji kemampupakaian?
3. Bagaimana hasil evaluasi kemampupakaian dari usulan perbaikan rancangan ulang aplikasi My Blue Bird?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat batasan masalah yang bertujuan agar masalah yang dibahas tidak keluar dari inti masalah serta diharapkan dapat membantu penelitian dan memberikan hasil yang spesifik, namun juga relevan. Beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini dilakukan di PT. Blue Bird Group Bandung dan terhadap pelanggan atau pengguna taksi Blue Bird di wilayah Bandung.
2. Layanan aplikasi My Blue Bird di luar wilayah Jakarta terdapat beberapa fitur yang tidak tersedia yaitu pilihan jenis taksi Silver Bird, Golden Bird, Big Bird, dll.
3. Penelitian ini hanya dilakukan perbaikan tampilan (*interface*) dari aplikasi My Blue Bird versi 3.2.0
4. Penelitian ini menghasilkan prototype berupa *high-fidelity prototype*.

5. Usulan yang diberikan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak pengembang aplikasi
6. Penelitian ini tidak mempertimbangkan salah satu dari kriteria kemampupakaian yaitu *accessibility* dikarenakan dari pihak perusahaan sendiri pun belum menargetkan untuk pengguna yang berkebutuhan khusus (*difable*) dalam perancangan aplikasinya.
7. Kecepatan koneksi internet selama dilakukan pengujian prototipe bersifat konstan.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, terdapat beberapa tujuan penelitian.

Tujuan penelitian antara lain:

1. Mengetahui hasil evaluasi kemampupakaian aplikasi My Blue Bird versi 3.2.0 atau saat ini.
2. Membuat usulan perbaikan berupa rancangan ulang aplikasi My Blue Bird versi 3.2.0 atau saat ini berdasarkan analisis hasil uji kemampupakaian.
3. Mengetahui hasil evaluasi kemampupakaian usulan perbaikan rancangan ulang aplikasi My Blue Bird versi 3.2.0.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak yakni perusahaan, peneliti, responden, dan pembaca. Berdasarkan penelitian, manfaat yang diperoleh perusahaan dan pengembang antara lain:

1. Memberikan kemudahan pemesanan fasilitas transportasi pada pelanggan
2. Memudahkan interaksi dua arah antara pihak perusahaan dengan pelanggan
3. Menyajikan aplikasi yang *usable* bagi penggunanya.

Manfaat yang diperoleh peneliti dari penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan
2. Menjadikan pengalaman dan penambah wawasan serta pengetahuan terkait dengan evaluasi perancangan *user interface* dari aplikasi *mobile*.

Manfaat yang diperoleh responden dari penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Dapat memberikan tanggapan dan opini terhadap aplikasi *mobile* Blue Bird
2. Dapat dijadikan sebagai sarana pemberian masukan dan penyaluran keluhan terhadap aplikasi *mobile* MyBlue Bird versi 3.2.0.

Manfaat yang diperoleh pembaca dari penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Menambah pengetahuan dan wawasan akan evaluasi perancangan *user interface* dari aplikasi *mobile*
2. Dapat dijadikan sebagai referensi dalam melakukan penelitian sejenis.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian dibuat untuk merumuskan langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian. Berikut penjelasan lebih mendalam mengenai langkah-langkah tersebut. Bagan metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar I.7.

I.6.1 Penentuan Topik dan Objek Penelitian

Penentuan topik merupakan tahap awal dalam melakukan suatu penelitian. Penelitian akan terfokus pada topik yang telah ditentukan. Topik yang dipilih adalah mengenai kemampupakaian pada aplikasi *mobile* My Blue Bird yang nantinya akan dilakukan evaluasi dan pemberian usulan perbaikan berupa rancangan ulang pada aplikasi My Blue Bird.

I.6.2 Studi Pendahuluan

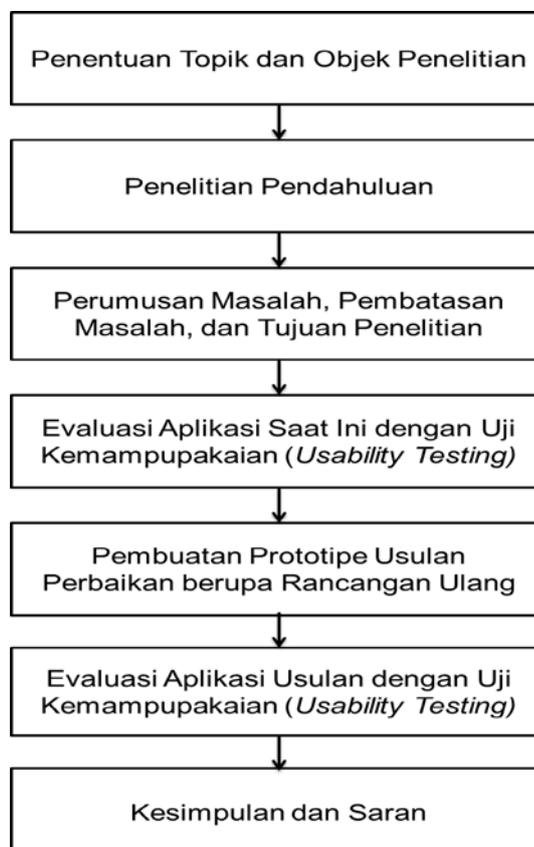
Penelitian pendahuluan dilakukan dengan cara penelitian awal yang melalui wawancara dan observasi penggunaan aplikasi, serta dilakukan juga studi literatur. Wawancara dan observasi penggunaan aplikasi dilakukan kepada pihak perusahaan dan responden yang sesuai dengan objek penelitian. Studi literatur dilakukan untuk mencari teori pendukung penelitian dan untuk memperdalam pemahaman mengenai topik penelitian. Studi literatur dilakukan dengan cara membaca buku referensi, penelitian sebelumnya, dan mencari teori-teori yang berhubungan dengan topik dari internet.

I.6.3 Perumusan Masalah, Pembatasan Masalah, dan Tujuan Penelitian

Masalah yang menjadi pokok penelitian adalah terkait kemampupakaian aplikasi My Blue Bird. Selanjutnya dilakukan pembatasan masalah yang dilakukan agar pembahasan terfokus pada inti permasalahan dan tidak meluas ke ruang lingkup yang menyimpang. Tujuan penelitian merupakan hal yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian.

I.6.4 Evaluasi Aplikasi Saat Ini dengan Uji Kemampupakaian (*Usability Testing*)

Pelaksanaan uji kemampupakaian (*usability testing*) merupakan proses evaluasi aplikasi My Blue Bird saat ini berdasarkan 8 tahap proses uji kemampupakaian (*usability testing*), dimulai dari pengembangan rencana pengujian sampai dengan pelaporan hasil temuan dan rekomendasi. Kemudian seberapa jauh kriteria kemampupakaian (*usability*) telah terpenuhi.



Gambar I.7. Metodologi Penelitian

I.6.5 Pembuatan Prototipe Rancangan Ulang

Hasil dari evaluasi uji kemampupakaian (*usability testing*) kemudian dibuat rancangan ulang yang menjadi usulan berupa prototipe. Prototipe tersebut akan membuat isi dari rancangan usulan menjadi lebih nyata sehingga peneliti atau penggunadapat mengetahui rancangan usulan lebih jelas.

I.6.6 Evaluasi Aplikasi Usulan (Rancangan Ulang) dengan Uji Kemampupakaian (*Usability Testing*)

Rancangan ulang yang telah berupa prototipe akan dievaluasi kembali dan melihat kembali kriteria kemampupakaian (*usability*) dengan melakukan tahap-tahap uji kemampupakaian (*usability testing*) seperti dan menjadi usulan bagi aplikasi My Blue Bird.

I.6.7 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran didapatkan setelah penelitian selesai dilakukan, dimana kesimpulan yang ditarik merupakan jawaban dari tujuan penelitian yang telah dibuat. Sedangkan saran digunakan sebagai masukan terhadap tampilan aplikasi My Blue Bird, pengembangan aplikasi dan penelitian selanjutnya.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi studi literatur mengenai teori-teori dan materi yang berkaitan serta digunakan dalam penelitian. Teori-teori tersebut dijadikan sebagai

panduan jalannya penelitian, membantu menyelesaikan permasalahan, dan membantu dalam memahami hasil pengolahan data yang sudah dilakukan.

BAB III EVALUASI DAN PERANCANGAN ULANG APLIKASI

Bab III berisi tentang objek penelitian aplikasi My Blue Bird, penelitian pendahuluan, evaluasi uji kemampupakaian (*usability testing*) aplikasi saat ini, dan data-data yang dikumpulkan dan diolah yang nantinya akan digunakan sebagai dasar usulan perancangan ulang aplikasi My Blue Bird. Selain itu, bab ini juga akan membahas proses perancangan ulang aplikasi, serta uji kemampupakaian (*usability testing*) yang dilakukan pada rancangan ulang tersebut.

BAB IV ANALISIS

Bab IV berisi analisis pemilihan objek penelitian, analisis persiapan uji kemampupakaian, analisis evaluasi uji kemampupakaian aplikasi sekarang, analisis masalah kemampupakaian, dan perancangan ulang yang dilakukan, analisis evaluasi uji kemampupakaian aplikasi rancangan ulang, dan analisis perbandingan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisi kesimpulan hasil menjawab rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian serta saran-saran untuk penelitian selanjutnya.