

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

UI/UX Pada aplikasi *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan performa aplikasi serta fitur dan memaksimalkan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan penerapan metode yang tepat dalam perancangan sistem informasi. Dengan menggunakan pendekatan User Experience (UX) dan User Interface (UI), User Interface (UI) adalah tombol yang akan diklik oleh pengguna, teks, gambar, *text entry fields*, dan semua item yang berinteraksi dengan pengguna. Termasuk *layout*, animasi, transisi, dan semua interaksi kecil [1], sedangkan *User Experience* merupakan sistem yang mengatur pengalaman yang dirasakan pengguna perangkat lunak yang menilai tentang tingkat kemudahan dan kenyamanan terhadap fungsionalitas dari sebuah perangkat lunak [2] kami dapat mengumpulkan pendapat langsung dari pengguna untuk melakukan evaluasi dalam meningkatkan kualitas produk [3] Pembuatan *e-Government* harus memperhatikan desain sebagai bentuk kepuasan pengguna dan pengalaman dalam mengakses suatu aplikasi.

Hal ini berkaitan dengan bagaimana suatu aplikasi memberikan kemudahan bagi pengguna yang menggunakannya. Aplikasi yang sulit dipahami tentu tidak akan menarik minat pengguna dan tidak akan bekerja dengan benar. Oleh karena itu, perlu dipikirkan matang-matang dalam pembuatan aplikasi berbasis digital terutama dari segi tampilan dan UI/UX. *User interface* dan *User Experience* merupakan komponen penting dalam membangun sebuah aplikasi yang dapat memudahkan penggunanya melakukan suatu pekerjaan dan meningkatkan efektivitas informasi yang ditampilkan kepada pengguna [4]. *Mobile application* adalah aplikasi yang dapat berjalan diponsel dan dapat digunakan sebagai media pembelajaran, mengolah dan mendapatkan informasi yang bersifat mendapatkan

informasi yang bersifat praktis (tidak terikat waktu dan bisa dibawa kemana-mana) [5]. Maka dari itu kita membutuhkan aplikasi yang dapat menunjang pengolahan data agar menjadi lebih efisien.

Saat ini Kominfo belum memiliki aplikasi *Mobile* untuk melakukan pengaduan di [Https://aduankonten.id](https://aduankonten.id), Kominfo hanya memiliki *Website* dan juga KOMINFO hanya memiliki aplikasi pengaduan untuk Kota Jambi, tetapi belum memiliki Aplikasi pengaduan untuk provinsi Jambi, agar masyarakat yang berada jauh dari kota jambi dapat melakukan pengaduan tanpa harus datang ke kantor pusat. Pihak kominfo juga masih menggunakan sistem pengaduan melalui *E-Mail*, *Call Center*, dan Media sosial. Kominfo melakukan pemeriksaan kelengkapan aduan melalui *Dashboard Monitoring* yang memberikan gambaran umum tentang jumlah dan jenis aduan yang diterima. Dengan penelitian ini, diharapkan aplikasi pengaduan dapat menjadi akses utama semua informasi yang berkaitan dengan Kominfo menjadi lebih menarik dan modern dari segi *Design User Interface* dan *User Experience* yang sesuai dengan kebutuhan dan nyaman digunakan masyarakat di provinsi Jambi.

Akan tetapi masih banyak aplikasi yang tidak tepat dari kegunaannya serta memiliki tampilan yang tidak sesuai. Aziza [6] menyatakan aplikasi di sekitar kita mungkin tidak memiliki kualitas yang baik dan kegunaan yang optimal sesuai kebutuhan pengguna. Perancangan suatu produk dan sistem harus sesuai dengan keinginan pengguna, dapat digunakan dengan baik dan mudah. Dengan mengetahui keinginan pengguna, kita dapat merancang antarmuka pengguna yang lebih intuitif dan fungsional yang akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Maka dari itu di butuhkan UI yang berkualitas serta mengetahui kebutuhan pengguna melalui *User Experience* (UX). Menurut Dharmayanti at al. [7], "*User Experience* dan *User Interface* merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah perangkat lunak". Dhiana

[8] menyatakan beberapa faktor yang menjadi dasar pemilihan aplikasi oleh pengguna meliputi kesesuaian fungsi, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, daya tarik antarmuka, dan faktor lainnya.

Oleh karena itu, perancangan UI/UX harus mempertimbangkan kebutuhan dan keterampilan beragam pengguna. Berdasarkan permasalahan di atas penulis bermaksud merancang UI/UX aplikasi pengaduan dengan menggunakan metode *Design Thinking* dan akan ditulis secara ilmiah pada penelitian yang berjudul **“PERANCANGAN UI/UX PADA APLIKASI PENGADUAN KOMINFO PROVINSI JAMBI MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang, masalah yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana menerapkan metode *Design Thinking* pada perancangan UI/UX untuk Aplikasi Pengaduan KOMINFO Provinsi Jambi?
2. Bagaimana menguji hasil perancangan UI/UX untuk Aplikasi Pengaduan KOMINFO Provinsi Jambi menggunakan *Usability Testing*?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi:

1. Aplikasi ini dirancang untuk warga Provinsi Jambi yang ingin mengajukan pengaduan terkait layanan komunikasi, informatika, dan lain-lain.
2. Fokus utama pada pengguna yang memiliki akses ke perangkat mobile dan dasar kemampuan menggunakan aplikasi.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan metode *Design Thinking* untuk perancangan UI/UX pada Aplikasi Pengaduan KOMINFO Jambi.
2. Menguji hasil perancangan UI/UX pada Aplikasi Pengaduan KOMINFO Jambi menggunakan *Usability Testing*.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yaitu:

1. Dengan menerapkan metode *Design Thinking*, aplikasi pengaduan akan lebih responsif terhadap kebutuhan dan masalah pengguna, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih intuitif dan memuaskan.
2. Melalui pengujian, masalah dalam navigasi, kegunaan, dan interaksi dapat diidentifikasi secara spesifik, memungkinkan perbaikan yang terarah dan efektif sebelum peluncuran resmi aplikasi.
3. Menambah wawasan kepada peneliti dan pembaca dalam perancangan sebuah UI/UX pada Aplikasi Pengaduan Kominfo

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan, maka penulis menyajikan sistematika penulisan yang terdiri dari 6 Bab.

## **1.6 METODOLOGI PENELITIAN**

### **1.6.1 Kerangka Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kerangka kerja *Design Thinking* dimana pada kerangka kerja ini terdapat 5 (Lima) tahapan yaitu *Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test*

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat konsep-konsep teoretis yang digunakan sebagai landasan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah penelitian yang penulis lakukan, seperti :

1. Usability Testing
2. Design Thinking

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjabarkan mengenai gambaran umum penelitian, menguraikan metodeologi penelitian yang digunakan dalam perancangan UI/UX dalam penelitian ini.

## **BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini peneliti mendapatkan hasil analisis serta merancang UI/UX pada Aplikasi Pengaduan KOMINFO Provinsi Jambi.

## BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Pada bab ini peneliti menimplementasikan dan menguji UI/UX menggunakan metode *Usability Testing*.

## BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup dari penelitian ilmiah ini yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan juga saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ilmiah ini.