

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah berkembang dengan sangat pesat. Salah satu bukti yang dapat dilihat adalah hampir sebagian besar masyarakat Indonesia saat ini sudah memiliki *smartphone*. Selain itu, tren teknologi saat ini mengarah ke aplikasi berbasis mobile seperti contohnya media sosial yang sudah digunakan lebih dari 92% populasi di dunia (Lubis, et al., 2020). Aplikasi mobile memiliki dua komponen utama pembentuknya yaitu *user experience* (UX) dan *user interface* (UI). *User experience* atau pengalaman pengguna adalah sebuah perasaan atau pengalaman setelah menggunakan jasa atau produk dalam aplikasi tersebut, sedangkan *user interface* atau antarmuka pengguna adalah tampilan visual yang dilihat oleh pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi mobile, dalam tujuannya sebagai alat komunikasi antara aplikasi dan pengguna memahami informasi serta menggunakan layanan yang disediakan oleh sebuah produk atau jasa (Tirtadarma, et al., 2018).

Perkembangan teknologi menjadi jawaban untuk menerapkan sistem pelayanan *online* oleh instansi-instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat. Salah satu contohnya adalah kantor Imigrasi Kelas II yang bertugas melayani masyarakat dalam proses kepengurusan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Dengan adanya sistem pelayanan *online* ini, alih-alih datang ke kantor dan mengantre untuk mengurus paspor, masyarakat yang ingin mengurus paspor, kini hanya perlu mengakses situs web Direktorat Jenderal Imigrasi atau aplikasi berbasis mobile resmi Layanan Paspor Online untuk mengajukan pra-permohonan (Yadi, 2015). Pada tahun 2022, Dirjen Imigrasi Republik Indonesia memperkenalkan aplikasi baru untuk memudahkan pengurusan paspor dari mana saja tanpa perlu mengantre. Aplikasi baru tersebut bernama M-Paspor. Aplikasi ini jauh lebih mudah diakses melalui *smartphone*. Aplikasi M-Paspor merupakan bentuk baru dari Aplikasi Layanan Paspor Online yang diimplementasikan untuk

membuat pelayanan paspor menjadi lebih transparan, akuntabel dan cepat (detikcom, 2022). Dengan munculnya aplikasi mobile M-Paspor, maka unsur-unsur yang ada di dalamnya sangat mempengaruhi pengalaman pengguna, contohnya adalah antarmuka pengguna yang merupakan alat komunikasi antara pengguna dan aplikasi (Sumarlin, et al., 2021).

Sebagai aplikasi yang dibuat untuk mengatasi masalah antrean, aplikasi ini diharapkan dapat mengatasi masalah tersebut dengan baik, tetapi setelah melihat ulasan dari Google Play Store dan App Store, serta bertanya dengan beberapa orang untuk mencoba menggunakan aplikasi ini, aplikasi ini masih memiliki permasalahan sehingga membuat aplikasi ini kurang berjalan sesuai harapan pengguna. Beberapa permasalahan yang disampaikan oleh pengguna pada ulasan di Google Play Store seperti pengguna tidak dapat melakukan *sign in* maupun *sign up* dan antarmuka yang dinilai kurang baik. Kemudian, beberapa permasalahan yang disampaikan oleh pengguna pada ulasan di App Store seperti pengguna merasa kesulitan memilih kantor imigrasi karena *maps* tidak dapat terlihat dan tidak tersedianya kolom penginputan kode OTP pada saat pendaftaran. Beberapa orang yang telah mencoba menggunakan aplikasi ini juga berpendapat bahwa perlu adanya perbaikan antarmuka pengguna aplikasi ini sehingga bisa meningkatkan kemudahan dalam penggunaannya.

Design thinking adalah salah satu metode yang bisa mengevaluasi pengalaman pengguna serta merancang antarmuka pengguna. Metode ini dinilai berdampak signifikan karena memberikan fasilitas tentang pemahaman mendalam terkait kebutuhan pengguna. Metode *design thinking* juga menyediakan cara untuk meningkatkan inovasi menuju solusi yang kreatif dan berpusat pada pengguna (Dobrigkeit, et al., 2019). *Design thinking* dikenal sebagai pendekatan inovasi yang berpusat pada manusia atau *human-centered* yang sekarang menjadi semakin populer secara global selama dekade terakhir (Traifeh, et al., 2021). Saat ini, *design thinking* diidentifikasi sebagai paradigma baru yang menarik untuk menangani masalah di banyak profesi, terutama Teknologi Informasi (TI) dan Bisnis (Dorst, 2011). *Design thinking* memiliki beberapa prinsip utama yaitu kombinasi pemikiran divergen dan konvergen, orientasi yang kuat pada kebutuhan pengguna yang jelas,

serta pembuatan prototipe. Sebagai suatu proses, *design thinking* dipandang sebagai kombinasi dari proses mikro dan makro. Proses mikro adalah proses inovasi itu sendiri yang terdiri dari langkah-langkah berikut: “*Define the Problem*”, “*Needfinding and Synthesis*”, “*Ideate*”, “*Prototype*” and “*Test*”. Sedangkan proses makro terdiri dari tonggak yang diwujudkan dalam prototipe yang harus memenuhi persyaratan yang ditentukan (Brenner, et al., 2016).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi dan memberikan rekomendasi perbaikan antarmuka pengguna aplikasi M-Paspor. Penelitian ini akan menggunakan metode *design thinking* dan diharapkan rekomendasi hasil perbaikan antarmuka pengguna yang diusulkan bisa meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi M-Paspor. Dengan demikian, penelitian ini diberi judul “Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan Desain Antarmuka Aplikasi Mobile M-Paspor menggunakan *Design Thinking*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi dan merekomendasikan perbaikan antarmuka pengguna yang dapat diusulkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi M-Paspor.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah melakukan evaluasi dan memberikan rekomendasi perbaikan antarmuka pengguna yang dapat diusulkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi M-Paspor.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu :

1. Bagi perancang aplikasi diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi perbaikan desain antarmuka pengguna untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi M-Paspor.

2. Bagi ilmu pengetahuan diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan menjadi acuan bagi penelitian atau pengembangan aplikasi terkait menggunakan *design thinking* di masa depan.

1.5 Batasan Masalah

Ditentukannya batasan masalah agar ruang lingkup penelitian yang dilakukan ini tidak terlalu luas, maka batasan masalah ditetapkan sebagai berikut.

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi M-Paspor yang dikelola Direktorat Jenderal Imigrasi Kemenkumham Republik Indonesia.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *design thinking*.
3. Tahap *empathize* dilakukan dengan wawancara langsung.
4. Tahap *define* dilakukan dengan membuat *problem statement* menggunakan POV Madlib.
5. Tahap *ideate* dilakukan dengan membuat *affinity maps*.
6. Tahap *prototype* dilakukan dengan membuat *low-fidelity prototype* dengan *paper prototyping* kemudian dilanjutkan dengan membuat *high-fidelity prototype* dengan perangkat lunak Figma.