

Evaluasi Usability dan Perancangan Desain Antarmuka Alternatif Aplikasi Layanan Transportasi Terintegrasi: Studi Kasus JakLingko = Usability Evaluation and Alternative Interface Design Development of Integrated Public Transportation App: JakLingko as a Case Study

Ayuka Sonohata, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920535352&lokasi=lokal>

Abstrak

Kebutuhan akan perkembangan transportasi publik terus meningkat seiring dengan kemajuan kota DKI Jakarta sebagai Smart City dengan melahirkan inovasi yang berkelanjutan untuk menyediakan layanan mobilitas dan menciptakan stabilitas urbanisasi di seluruh penjuru kota. Program JakLingko telah menyediakan layanan berbasis aplikasi mobile untuk membantu aktivitas mobilitas para penggunanya. Terlepas dari kebutuhan dan banyaknya pengguna yang mencoba aplikasi JakLingko, penerapan aspek UX dalam desain antarmuka aplikasi tersebut masih belum sepenuhnya maksimal. Sehingga menimbulkan keluhan dan kritik terkait hal tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjadi penelitian pertama yang mengidentifikasi kebutuhan pengguna terkait aplikasi JakLingko yang belum terpenuhi serta merancang inovasi untuk membuat aplikasi ini bermanfaat secara berkelanjutan. Melalui penerapan User-Centered Design (UCD), penelitian ini akan (1) memberikan evaluasi dan analisis terhadap fitur-fitur yang telah ada pada aplikasi JakLingko saat ini untuk memenuhi kebutuhan mobilitas pengguna, (2) merancang desain perbaikan antarmuka aplikasi JakLingko berdasarkan evaluasi dan penelitian yang telah dilakukan, kemudian (3) memberikan rekomendasi fitur untuk memenuhi kebutuhan pengguna JakLingko dengan baik. Hasil dari evaluasi yang pertama menunjukkan bahwa usability dari aplikasi JakLingko masih terbilang cukup rendah dengan skor SUS 58,96 dan skor Usability Testing (UT) untuk tingkat kesuksesan langsung sebesar 89,6%. Tahapan ini mengungkapkan permasalahan terkait usability aplikasi yang diungkapkan pengguna, di mana permasalahan tersebut dikonversi menjadi sebuah usulan perbaikan desain. Tujuan penelitian yang kedua dihasilkan dari data pada tahapan sebelumnya dalam bentuk usulan prototype. Hasil UT yang didapat dalam tahapan evaluasi rancangan desain yang telah dibuat menghasilkan rata-rata sebesar 99,65% untuk tingkat keberhasilan skenario yang diuji dan menunjukkan bahwa pengguna mendapatkan kesan yang baik serta memberikan umpan balik positif terhadap rancangan desain alternatif. Meskipun begitu, masih terdapat saran perbaikan lanjutan yang disampaikan, baik dari expert review maupun sesi UT yang dilakukan dengan pengguna.

.....

The need for the development of public transportation continues to increase along with the progress of DKI Jakarta as a Smart City by building continuous innovation to provide mobility services and create urbanization stability throughout the city. This need extends beyond the city's residents to include people from other cities surrounding DKI Jakarta. The JakLingko program offers mobile application-based services with various features to assist users in their mobility activities. However, despite the application's popularity and the number of users who have tried it, there is still room for improvement in terms of user experience (UX) aspects in the application interface design. This has led to complaints and criticism. Therefore, this study aims to be the first research that identifies unmet user needs related to the JakLingko application and designs innovations to make it a sustainable and useful application. By implementing User-Centered Design

(UCD), this research will (1) provide evaluation and analysis of existing features in the current JakLingko application to meet user mobility needs, (2) design improvements for the JakLingko application interface based on the evaluation and research conducted, and (3) offer feature recommendations to effectively meet the needs of JakLingko users. The initial evaluation results indicate that the usability of the JakLingko application is still relatively low, with a System Usability Scale (SUS) score of 58,96 and an 89,6% direct success rate in Usability Testing (UT). This stage highlights the usability issues reported by users, which are then transformed into proposals for design improvements. The second research objective involves generating a prototype proposal based on the data gathered in the previous stage. Subsequently, the design is evaluated to produce favorable outcomes. The UT results show an average direct success rate of 99,65% for the tested scenarios. The evaluation also reveals that users have a positive impression and provide constructive feedback on the alternative designs. However, there are still suggestions for further improvement, both from expert reviews and UT sessions conducted with users. These proposed enhancements serve as the final output of this study.