

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang.

Pemakaian aplikasi jadi bagian tak terpisahkan dengan kehidupan modern, merambah dari penggunaan pribadi hingga lingkup bisnis. Dari platform media sosial hingga aplikasi produktivitas, aplikasi menawarkan beragam layanan yang mendukung aktivitas sehari-hari pengguna (Rudianto, 2024). Kemajuan teknologi ini menghadirkan aplikasi yang semakin canggih memudahkan pengguna menyelesaikan aktivitas mereka lebih cepat, fleksibel, kapan saja dan dimana saja. Di Indonesia, jumlah pengguna aplikasi meningkat pesat. Berdasarkan data yang diungkapkan oleh Adjust (2023), Indonesia menjadi salah satu negara yang menjadi pasar aplikasi dengan pertumbuhan tercepat pada tahun 2022, jumlah instalasi aplikasi meningkat dari 2% ke 7%, dengan total unduhan 7,7 miliar. Sebagai media layanan pengguna tentunya aplikasi penting memberikan kepuasan pengguna melalui *usability* aplikasi yang baik, yang menarik, serta fungsi dan navigasi aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Perancangan antarmuka pengguna (UI) merupakan salah satu elemen penting yang dapat mendukung kemudahan pengguna yang baik tentunya disertai kenyamanan yang diharapkan (Purnawan et al., 2021). Untuk menjaga kenyamanan pengguna, meningkatkan kepuasan serta kemudahan pengguna tentunya perlu adanya evaluasi yang menjadi wajib dilakukan untuk mengidentifikasi kekurangan, kendala pada sistem dan mengetahui apakah sistem yang digunakan sudah memenuhi kebutuhan pengguna. Evaluasi ini memiliki kepentingan besar untuk menilai apakah implementasi teknologi dan sistem informasi telah memberikan kontribusi pada proses fungsional yang ada atau belum. (Wardhani, 2023).

Aplikasi MyMixue hadir sebagai Solusi yang inovatif untuk membantu seluruh toko mendukung operasional bisnis, aplikasi ini dirancang khusus dengan akses terbatas yaitu hanya pemilik toko dan *headstore* dalam jaringan Mixue, guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas berjalannya manajemen operasional toko. Sebagai sebuah platform yang multifungsi, aplikasi MyMixue menyediakan berbagai fitur. Aplikasi ini meliputi jual-beli bahan baku, media promosi dan kebutuhan toko, akses tes pelatihan materi, serta penyampaian informasi dari Perusahaan pusat kepada pemilik toko, dan menyediakan manajemen toko yang memungkinkan pengelolaan lebih terorganisir.

Sebagai aplikasi yang memiliki peran penting dalam proses bisnis tentunya kegiatan evaluasi pada aplikasi pada aspek UI/UX harus dilakukan untuk mengidentifikasi kendala, kekurangan pada aplikasi yang perlu ditingkatkan untuk memberikan performa yang baik bagi pengguna. Menurut Pressman, S. R. pada skripsi yang ditulis Ananda Muhammad, produk perlu dilakukan evaluasi baik sebelum ataupun setelah produk tersebut dipublikasikan kepada khalayak umum. Hal ini bertujuan guna memastikan bahwa tidak ada kesulitan yang dapat mengganggu pengguna.(NURUL SHIFA, 2022). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai daya guna (*usability*) sebuah aplikasi adalah *Heuristic Evaluation*. Metode *Heuristic Evaluation* mengevaluasi faktor UI/UX dalam upaya mendeteksi adanya kesalahan fungsionalitas aplikasi (Indrati & Bayu Saputra, 2023). Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dilakukan, belum ditemukan penelitian eksplisit yang membahas evaluasi UI/UX pada aplikasi MyMixue dengan menggunakan *Heuristic Evaluation*. sebagian besar penelitian yang ada berfokus pada aplikasi *e-commerce* secara umum atau aplikasi F&B lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas maka akan dilakukan pengujian desain dan performa interface menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, tujuan penelitian ini adalah mengimplementasikan metode *Heuristic Evaluation* pada aplikasi MyMixue untuk mengidentifikasi kelemahan, kendala dan kekurangan pada *interface* aplikasi yang memicu kesulitan bagi pengguna. maka temuan permasalahan pada aplikasi bisa dijadikan referensi perbaikan bagi pengembang aplikasi, untuk meningkatkan kepuasan serta kenyamanan pengguna (Nurlailah & Rusdi, 2023). Serta berdasarkan dari hasil *Heuristic Evaluation* akan akan memperoleh tingkat *severity ratings* pada UI/UX. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi positif untuk pemahaman tentang pentingnya *user interface* sebuah aplikasi sehingga dapat memberikan kemudahan dalam kegiatan *operational* (Putri & Septiyanti, 2023).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Aplikasi MyMixue memiliki peran penting dalam proses bisnis, namun belum ada evaluasi UI/UX yang dilakukan untuk mengetahui kendala atau kekurangannya.
2. Belum adanya penelitian eksplisit yang membahas evaluasi UI/UX pada aplikasi MyMixue dengan menggunakan *Heuristic Evaluation*.

### 1.3 Perumusan Masalah.

Aplikasi MyMixue penting untuk operasional toko, oleh karena itu diperlukannya *heuristic evaluation* ini untuk menganalisis performa antarmuka.

Rumusan masalah yang dapat didefinisikan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana melakukan evaluasi aplikasi dengan metode *Heuristic Evaluation* pada desain aplikasi MyMixue.
2. Bagaimana pengukuran tingkat performa *interface* aplikasi MyMixue dari kemudahan dan membantu penggunaan mengakses aplikasi.
3. Apa saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas UI/UX aplikasi MyMixue.

### 1.4 Tujuan Penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan metode *Heuristic Evaluation* pada aplikasi MyMixue untuk mengetahui seperti apa hasil dari *Heuristic Evaluation* dan mengidentifikasi kelemahan dan keunggulan performa aplikasi MyMixue. Serta berdasarkan dari hasil *Heuristic Evaluation* akan memperoleh tingkat *severity ratings* pada UI/UX aplikasi MyMixue yang kemudian akan menjadi rekomendasi bagi pengembang dalam perbaikan aplikasi yang menjadi masalah dan kendala untuk meningkatkan kualitas UI/UX aplikasi MyMixue

### 1.5 Manfaat Penelitian.

Manfaat penelitian ini secara umum memberikan wawasan pada peneliti untuk berkontribusi mengevaluasi UI/UX untuk mengidentifikasi kelemahan dan keunggulan aplikasi MyMixue sehingga dapat menciptakan kualitas UI/UX.

Adapun manfaat penelitian secara khusus diantaranya adalah sebagai berikut.

- 1.3.1 Manfaat Peneliti: Peneliti dapat memahami lebih dalam mengenai evaluasi UI/UX menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
- 1.3.2 Manfaat bagi dunia akademik: hasil evaluasi dan metodologi penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengimplementasikan metode serupa pada aplikasi atau sistem berbasis digital lainnya.

- 1.3.3 Manfaat pengembang aplikasi: Memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan bagi pengembang aplikasi MyMixue guna meningkatkan kualitas desain.
- 1.3.4 Manfaat Bisnis: Mendukung efisiensi operasional toko Mixue sehingga dapat meningkatkan kinerja bisnis secara keseluruhan.

