

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyediaan data masa kini berkembang amatlah cepat. Tersedianya sistem yang bisa menampilkan data, mampu mempermudah manusia untuk mendapatkan suatu informasi yang diinginkan. Banyak perusahaan yang menggunakan sistem informasi yang ditujukan untuk berbagai macam kebutuhan, demikian halnya dengan pusat perbelanjaan. Pusat perbelanjaan pada saat ini sudah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan bisnis yang dilakukan diantaranya dengan penggunaan aplikasi yang dapat diakses melalui perangkat *smartphone*, sehingga dapat membantu para pengunjung untuk mendapatkan berbagai informasi yang berhubungan dengan pusat perbelanjaan tersebut.

Mega Mall Batam Centre merupakan pusat perbelanjaan yang besar dan terletak di kota Batam. Mega Mall Batam Centre juga berkembang pesat dikarenakan terletak pada lokasi yang strategis yang dekat dengan Pelabuhan *Ferry* Internasional Batam Centre dan kantor Walikota Batam. Mega Mall Batam Centre mulai beroperasi mulai pukul 10 pagi hari sampai dengan pukul 10 malam hari. Pusat perbelanjaan ini menyediakan *tenant-tenant* yang menjual berbagai kebutuhan para pengunjung seperti makanan, pakaian dan lain lain. Acara dan kegiatan yang sering dilakukan pada pusat perbelanjaan ini antara lain bazar, acara kumpul komunitas, acara peresmian dan acara besar lainnya. Pengunjung dapat memperoleh informasi

mengenai kegiatan, acara dan promosi *tenant-tenant* melalui televisi yang tersedia di setiap lantai mall, serta *videotron* yang tersedia di atrium timur dan barat.

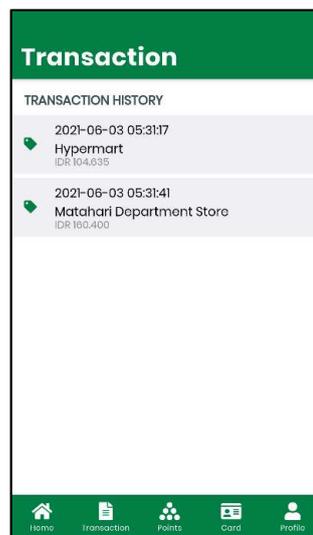
Pada tanggal 06 Mei 2021, Mega Mall Batam Centre memperkenalkan sebuah *mobile application* yang bisa di *download* menggunakan Appstore dan Playstore dengan nama Mega Mall Batam Centre. Aplikasi ini berfungsi untuk menampilkan informasi seputar acara, kegiatan dan promosi yang sedang berlangsung pada pusat perbelanjaan tersebut. Selain berfungsi untuk menampilkan informasi, aplikasi tersebut juga digunakan sebagai media untuk menukarkan struk belanja dengan kupon undian yang nantinya akan digunakan pada saat acara pengundian dalam rangka ulang tahun mall yang direncanakan akan diselenggarakan di setiap akhir tahun.

Pada aplikasi ini, terdapat 5 halaman yang masing-masing menampilkan informasi yang berbeda. Berikut ini adalah tampilan dari aplikasi Mega Mall Batam Centre:



Gambar 1.1. Halaman *Home*

Halaman pertama adalah *Home* yang menampilkan informasi seputar acara, kegiatan, promosi dan daftar *tenant-tenant* yang tersedia di Mega Mall Batam Centre. Selain *Home* terdapat beberapa menu lainnya yaitu *Transaction*, *Points*, *Card*, dan *Profile*.



Gambar 1.2. Halaman *Transaction*

Halaman *Transaction* merupakan salah satu halaman yang penting bagi pengunjung dikarenakan halaman ini menampilkan informasi mengenai riwayat belanja yang dilakukan di Mega Mall Batam Centre. Halaman ketiga adalah *Points* yang menampilkan poin yang didapatkan setelah menukarkan struk belanja. Halaman *Cards* menampilkan informasi mengenai nama, nomor *member* dan juga sebuah *QR Code* sebagai tanda *member* dari aplikasi Mega Mall Batam Centre. Halaman terakhir adalah *Profile* yang menampilkan tingkat *member* serta beberapa pengaturan untuk mengubah identitas *member*.

Berdasarkan hasil wawancara, penyebaran kuesioner dan observasi dengan pengguna aplikasi serta Senior IT Staff Mega Mall Batam Centre bahwa aplikasi

Mega Mall Batam Centre masih memiliki kekurangan dan membutuhkan pembaharuan lagi untuk kedepannya. Beberapa kekurangan dari aplikasi tersebut adalah kurang jelasnya informasi yang disampaikan dikarenakan tidak adanya teks deskripsi tertulis pada halaman *Home* yang bertujuan untuk menjelaskan tentang acara dan promosi yang sedang ditampilkan, daftar *Tenants* yang berada di halaman *Home* membuat beberapa pengguna kesusahan saat mencari informasi tentang *tenant* yang ingin ditujui, warna aplikasi yang kurang memberi kesan elegan membuat beberapa pengguna merasa kurang nyaman saat menggunakan aplikasi, fungsi *points* yang tersedia pada aplikasi hanya berfungsi untuk menaikkan peringkat member tanpa memberikan kebergunaan lainnya, tampilan antarmuka aplikasi yang sangat sederhana dan kurangnya fitur yang mampu memberikan ketertarikan kepada pemakai untuk memakai *mobile application* tersebut.

Pengembangan antarmuka *mobile application* Mega Mall Batam Centre dilakukan agar dapat memberikan tingkat kebergunaan yang tinggi serta memberikan pengalaman baru kepada pengguna dan tidak hanya sebatas fungsional saja. Jika antarmuka aplikasi memiliki *usability* yang rendah dan tidak dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik, maka bisa membuat konsumen tidak ingin mengoperasikan aplikasi tersebut (D. A. Ramadhan & Gultom, 2020). Pengembangan antarmuka aplikasi Mega Mall Batam Centre diharapkan juga dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna agar dapat dioperasikan dengan mudah. Antarmuka aplikasi yang rumit dapat menyebabkan aplikasi sulit untuk dipahami oleh pengguna (Anggara, Harianto, & Aziz, 2021).

Menurut uraian yang telah disampaikan diatas, dengan itu penulis akan menggunakan metode *Lean UX* untuk mengembangkan antarmuka aplikasi Mega Mall Batam Centre.

1.2. Identifikasi Masalah

Menurut penjelasan tentang Mega Mall Batam Centre yang sudah disampaikan di atas, maka berikut adalah beberapa identifikasi masalah yang didapatkan:

1. Informasi mengenai acara dan promosi pada *Home* tidak memiliki teks deskripsi, sehingga informasi yang disampaikan kurang jelas.
2. Pengunjung *mall* sulit untuk mencari informasi tentang *tenant* yang ada di pusat perbelanjaan tersebut melalui aplikasi.
3. Warna aplikasi kurang memberikan kesan elegan sehingga beberapa pengguna merasa kurang nyaman saat menggunakan.
4. Sistem poin yang kurang memberikan kebergunaan, sehingga poin yang terkumpul tidak memiliki tujuan yang jelas.
5. Tampilan antarmuka aplikasi yang sangat sederhana.
6. Tidak adanya fitur pendukung pada aplikasi yang dapat menambah minat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut.

1.3. Pembatasan Masalah

Menurut permasalahan yang disampaikan, maka berikut ini merupakan pembatasan masalah untuk mendukung penelitian ini:

1. Merancang ulang tampilan antarmuka aplikasi Mega Mall Batam Centre agar lebih menarik dan dapat menampilkan informasi yang lebih jelas,
2. Menambah fitur berupa teks deskripsi pada acara dan promosi yang sedang ditampilkan, halaman daftar *Tenants* yang terpisah untuk mempermudah pengguna dalam mencari informasi mengenai *Tenant*, Poin yang telah dikumpulkan oleh pengguna dapat digunakan, Fitur baru ulasan *Tenant* untuk membantu pihak pengelola mengetahui performa dari *tenant* yang tersedia.
3. Perancangan ulang antarmuka pengguna aplikasi menggunakan aplikasi berbasis komputer yaitu Figma.
4. Pengembangan tampilan antarmuka ini hanya sebatas desain, tidak termasuk pengimplementasian.

1.4. Rumusan Masalah

Menurut permasalahan yang disampaikan, perumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah:

Bagaimana mengembangkan sebuah antarmuka pengguna aplikasi Mega Mall Batam Centre menggunakan metode *Lean UX*?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan tampilan antarmuka aplikasi Mega Mall Batam Centre agar dapat menarik minat pengunjung mall untuk menggunakan aplikasi tersebut, serta menampilkan informasi yang lebih jelas.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan pada penelitian ini terdiri dari 2 macam yaitu manfaat dari aspek teoritis dan aspek praktis:

1.6.1. Aspek Teoritis

Diharapkan penelitian yang dilakukan bisa menambah ilmu tentang pengembangan antarmuka pengguna aplikasi dan sebagai alat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang dapat dipelajari di bangku perkuliahan.

1.6.2. Aspek Praktis

- a. Bagi penulis, diharapkan penelitian yang berhasil diselesaikan bisa memberikan referensi untuk peneliti selanjutnya.
- b. Bagi pengelola mall,
 1. Antarmuka aplikasi Mega Mall Batam Centre menjadi lebih menarik dan informatif.
 2. Dapat dengan mudah menyediakan informasi lebih jelas, serta memperoleh peningkatan member pengguna aplikasi.
 3. Dengan adanya fitur Ulasan *Tenant*, pengelola dapat mengetahui kinerja semua *tenant* yang ada di pusat perbelanjaan tersebut.
- c. Bagi pengunjung mall, dapat dengan mudah memperoleh informasi dengan antarmuka aplikasi yang sudah dikembangkan.