

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Nebengers adalah salah satu komunitas nebang yang memiliki visi dapat mengurangi kemacetan ibukota dan sekitarnya yang terbentuk sejak tanggal 7 Desember 2011. Visi dari Nebengers bukan hanya untuk mengurangi kemacetan ibukota dengan cara saling berbagi tumpangan, namun juga saling percaya serta tolong menolong antar penggunanya. Seiring berjalannya waktu, nebengers kemudian memperluas jaringannya dengan visi yang lebih inovatif yakni dapat menjadi media interaksi sosial dan integrasi data dengan memberikan solusi masalah transportasi serta masyarakat yang peduli.

Untuk dapat mewujudkan visi dari Nebengers, maka saat ini telah berjalan hampir 3 tahun aplikasi nebengers yang dapat menjawab kebutuhan dan penilaian pekerja. Melalui aplikasi ini pengguna dapat bertindak sebagai pencari atau pemberi tumpangan. Dalam aplikasi ini juga pengguna dapat memilih rute, jadwal keberangkatan dan berbagi biaya bensin ataupun tol per orang.

Produk yang baik adalah produk yang harus bisa mengubah hidup seseorang tanpa disadari secara langsung seperti yang dikatakan Monika Halim VP *User Experience* dan *Product Design* GOJEK pada acara Srikandi (Buciyas 2016). Oleh karena itu, dibutuhkan *user experience* yang baik untuk menghasilkan produk yang baik pula. *User experience* adalah pengalaman yang dirasakan saat seseorang menggunakan produk secara nyata. *User experience* itu mengenai bagaimana sikap dan emosi seseorang saat menggunakan suatu produk. Apakah *user* atau *customer* mengerti bagaimana cara penggunaannya atau tidak, ataupun bagaimana perasaan *user* atau *customer* setelah menggunakan produk (Garrett 2011). Saat ini banyak sekali perusahaan digital yang sudah mulai memperhatikan *user experience* pada suatu produk, salah satunya yaitu PT Suitmedia Kreasi Indonesia. PT Suitmedia Kreasi Indonesia

PT Suitmedia Kreasi Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang konsultan teknologi dan pemasaran digital terpadu. Selain itu, Suitmedia juga aktif melakukan penelitian dan pengembangan, serta telah menghasilkan beberapa perusahaan internet baru seperti Bukalapak.com, HijUp.com, Nebengers 2.0, dan Kitabisa.co.id. saat ini Suitmedia sedang melakukan perancangan ulang *user experience* aplikasi Nebengers. Alasan PT Suitmedia Kreasi Indonesia melakukan perubahan pada *user experience* aplikasi *mobile* Nebengers yaitu mengikuti tren *user experience design* yang ada pada saat ini. Saat ini *user experience design* telah berkembang begitu cepat, PT Suitmedia Kreasi Indonesia ingin mengikuti perkembangan *user experience design* yang ada dan dapat beradaptasi terhadap perubahan yang ada. Selain itu PT Suitmedia Kreasi Indonesia ingin meningkatkan efisiensi aplikasi *mobile* Nebengers agar dapat memecahkan permasalahan yang dialami oleh pengguna lebih cepat sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, judul Tugas Akhir yang dipilih adalah Perancangan *User Experience* pada Aplikasi *Mobile* Nebengers di PT Suitmedia Kreasi Indonesia. Hal itu dikarenakan, saat kegiatan Praktek Kerja

Lapang (PKL) berlangsung, peminatan yang diambil adalah *user experience* dan *user interface mobile design*.

1.2 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai adalah terbentuknya *prototype* aplikasi *mobile* Nebengers dengan menggunakan metode Design Thinking dan meningkatkan kenyamanan pengguna aplikasi *mobile* Nebengers.

1.3 Manfaat

Manfaat dari Perancangan *User Experience* pada Aplikasi *Mobile* Nebengers di PT Suitmedia Kreasi Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan loyalitas dari pengguna aplikasi *mobile* Nebengers.
2. Meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi *mobile* Nebengers.
3. Meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *mobile* Nebengers.

1.4 Ruang Lingkup

Batasan yang terdapat dalam *User Experience* dan *User Interface* Aplikasi *Mobile* Nebengers di PT Suitmedia Kreasi Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Perancangan *user experience* dilakukan untuk perangkat *android* dan *iOS*.
2. Produk akhir yang dihasilkan adalah *wireframe*, *prototype*, *Mockup*, dan *design system*.

