

Bab I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan menjelaskan mengenai yang menjadi latar belakang penelitian. Penelitian juga menjelaskan tentang identifikasi masalah, pembatasan masalah, dan rumusan masalah. Bab ini juga menjelaskan tentang tujuan dilakukannya penelitian dan manfaat penelitian. Berikut uraian dari latar belakang masalah, rumusan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan yang dilakukan.

I.1 Latar belakang

Aplikasi *mobile* pada saat ini merupakan teknologi yang sangat berkembang pesat. Perkembangan aplikasi *mobile* yang pesat berdampak pada gaya hidup masyarakat sehari-hari. Aplikasi *mobile* saat ini banyak digunakan untuk membantu aktivitas pada kehidupan sehari-hari. Keunggulan pada aplikasi *mobile* adalah sifatnya yang mudah dan dapat digunakan dimana saja sehingga aplikasi ini sangat cocok untuk membantu aktivitas-aktivitas yang memiliki mobilitas tinggi. Dalam tahun-tahun terakhir meningkat luar biasa penggunaan aplikasi *mobile* setelah banyaknya organisasi/perusahaan dan instansi pemerintah yang membuat aplikasi *mobile* sebagai layanan digitalnya.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atau biasa disingkat PT. KAI (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) didirikan sesuai pada tanggal 1 Juni 1999 dan telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia. Riwayat PT. KAI (Persero) dibagi menjadi tiga periode, yaitu masa kolonial, sebagai lembaga pelayanan publik, dan sebagai perusahaan jasa. Pada masa sebagai perusahaan jasa, PT. KAI (Persero) selalu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Salah satu usaha PT. KAI (Persero) untuk menyediakan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh pelanggan adalah dengan memiliki sebuah aplikasi *mobile* yang digunakan untuk melakukan pemesanan tiket *online*. Nama aplikasi *mobile* tersebut adalah KAI *Access*.

Pada tabel I.1 menunjukkan fitur-fitur pada aplikasi KAI *Access*. Aplikasi KAI *Access* memiliki jumlah fitur sebanyak 6 fitur utama.

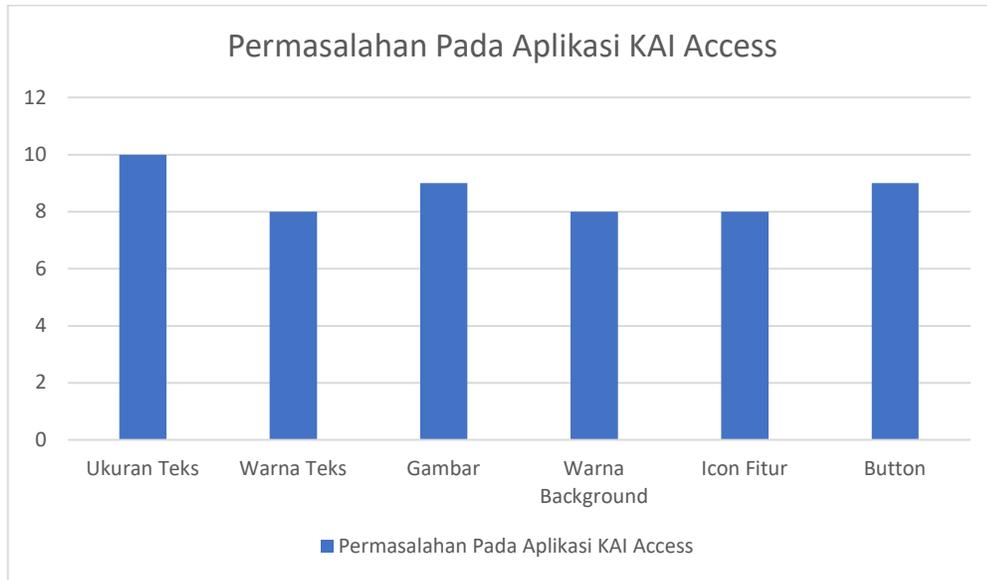
Tabel I.1 Daftar Fitur-Fitur Aplikasi KAI Access

No	Nama Fitur	Deskripsi
1	Pemesanan Tiket	Fitur yang digunakan untuk melakukan pemesanan tiket kereta api secara <i>online</i> baik itu kereta api antar kota maupun kereta api lokal.
2	Cek Pemesanan	Fitur yang digunakan untuk melakukan cek pemesanan tiket yang telah kita lakukan setelah melakukan pemesanan tiket.
3	Pembatalan Tiket	Fitur yang digunakan untuk melakukan pembatalan tiket yang telah kita lakukan setelah melakukan pemesanan tiket.
4	Ubah Jadwal	Fitur yang digunakan untuk melakukan perubahan jadwal pemberangkatan dari tiket yang telah kita pesan.
5	KA Bandara	Fitur yang digunakan untuk melakukan pemesanan tiket secara <i>online</i> khusus untuk ke bandara.
6	Makanan	Fitur yang digunakan untuk melakukan <i>pre order</i> makanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung dengan orang penyandang disabilitas penglihatan, terdapat beberapa fitur yang memiliki masalah terkait aksesibilitas. Hal ini dikarenakan desain tampilan pada aplikasi KAI *Access* tidak memenuhi kriteria aksesibilitas, sehingga menyebabkan orang penyandang disabilitas penglihatan kesulitan dalam memahami dan menggunakan aplikasi KAI *Access* tersebut. Tabel I.2 dan gambar I.1 menunjukkan masalah yang sering dialami oleh orang penyandang disabilitas penglihatan pada aplikasi KAI *Access*.

Tabel I.2 Permasalahan Pada Aplikasi KAI Access

No	Permasalahan	Deskripsi
1	Ukuran teks	Ukuran teks yang terlalu kecil dan kurang tebal sehingga sulit untuk dilihat dan dibaca.
2	Warna Teks	Warna teks yang tidak sinkron dengan warna <i>background</i> , sehingga sulit untuk dilihat dan dibaca.
3	Gambar	Gambar yang terlalu kecil sehingga informasi yang diberikan sulit untuk dilihat.
4	Warna <i>Background</i>	Warna <i>background</i> yang terlalu cerah dan tidak sinkron dengan warna teks, sehingga sulit untuk dilihat.
5	<i>Icon</i> Fitur	<i>Icon</i> fitur yang terlalu kecil sehingga sulit untuk dilihat dan dipahami.
6	Warna dan Teks di dalam <i>Button</i>	Warna yang kurang enak dipandang dan tulisan di dalam <i>button</i> terlalu kecil.



Gambar I.1 Hasil Wawancara Penggunaan Aplikasi KAI Access Pada SLB Negeri A Pajajaran

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perlu dikembangkan aplikasi KAI *Access* yang sudah aksesibilitas untuk menangani permasalahan tersebut. Aplikasi KAI *Access* yang sudah aksesibilitas diharapkan dapat memecahkan permasalahan tentang masyarakat penyandang disabilitas penglihatan yang kesulitan dalam mengakses aplikasi KAI *Access*. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 25 tahun 2015 Pasal 3 ayat (1) juncto Pasal ayat (4) yang menyatakan bahwa Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika diperuntukkan bagi kelompok masyarakat dengan ketidakmampuan meliputi masyarakat penyandang disabilitas.

Untuk mengatasi masalah tersebut, terdapat beberapa metode yang digunakan salah satunya adalah metode *inclusive design*. Metode *inclusive design* adalah proses desain (tidak terbatas pada antarmuka atau teknologi) di mana produk, layanan, atau lingkungan dioptimalkan untuk pengguna tertentu dengan kebutuhan spesifik. Biasanya, pengguna ini adalah pengguna ekstrem, yang berarti bahwa pengguna ini memiliki kebutuhan khusus yang kadang-kadang diawasi dengan proses desain lainnya (The British Standards Institute ,2005). Adapun manfaat dari *inclusive design* adalah dapat menghasilkan produk lebih baik dengan kepuasan pengguna

yang lebih besar dan kesuksesan komersial yang lebih besar sekaligus mengurangi risiko desain buruk. Tahapan pada metode ini antara lain, *manage*, *explore*, *create*, dan *evaluate*. Setelah melalui semua tahapan kemudian penelitian ini akan di testing menggunakan *tools accessibility scanner*. *Tools accessibility scanner* merupakan aplikasi berbasis *android* yang mempunyai fungsi sebagai testing aksesibilitas pada suatu aplikasi yang nantinya akan terdeteksi jika terdapat konten atau tata letak yang tidak sesuai dengan kriteria aksesibilitas.

Analisis dan perancangan prototipe *mobile application* yang mempertimbangkan kualitas aksesibilitas diperlukan agar seluruh masyarakat dapat menggunakan aplikasi KAI *Access* dengan mudah baik itu masyarakat dengan kondisi fisik baik maupun masyarakat penyandang disabilitas penglihatan itu sendiri dan kedepannya penggunaan aplikasi ini dapat digunakan secara merata. Pada penelitian ini, memilih aplikasi KAI *Access* karena aplikasi *mobile* tersebut salah satu *platform* yang banyak digunakan oleh masyarakat luas terutama masyarakat yang sering *travelling* dan bepergian jauh. Oleh karena itu penelitian ini memilih judul “Analisis dan Perancangan Prototipe *Mobile Application* KAI *Access* Menggunakan *Inclusive Design* Untuk Meningkatkan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Penglihatan”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dari itu dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis dan merancang aplikasi *mobile* KAI *Access* menggunakan metode *inclusive design*?
2. Bagaimana merancang prototipe aplikasi untuk meningkatkan aksesibilitas pada aplikasi *mobile* KAI *Access*?
3. Bagaimana mengevaluasi hasil desain *User Interface* yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan analisis dan perancangan prototipe aplikasi *mobile* KAI *Access* berdasarkan *inclusive design*.
2. Merancang prototipe aplikasi untuk meningkatkan aksesibilitas pada aplikasi *mobile* KAI *Access*.
3. Mengevaluasi hasil desain *User Interface* yang terdapat memenuhi kebutuhan pengguna.

I.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat sebagai masukan pemikiran, dan bahan pertimbangan kepada pembaca, akademisi, serta peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut di bidang pengembangan aplikasi. Manfaat penelitian ini dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Manfaat bagi pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah:
 - a. Meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal pelayanan digital.
 - b. Meningkatkan pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi.
2. Manfaat bagi pihak akademis adalah:
 - a. Mendapatkan pengetahuan mengenai *inclusive design* pada perancangan aplikasi *mobile*.
 - b. Menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya atau bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian tentang aksesibilitas aplikasi *mobile* serta sebagai literatur untuk menambah ilmu pengetahuan.

I.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian Tugas Akhir ini adalah proses perancangan prototipe aplikasi *mobile* KAI *Access* yang berfokus pada fitur login, registrasi, pemesanan tiket dan pembatalan tiket dengan menggunakan metode *inclusive design*.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terbagi atas beberapa pembahasan dengan pembagian sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini, menjelaskan tentang topik penelitian Tugas Akhir yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan membahas mengenai penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan penelitian yang sedang berlangsung sebagai acuan dalam penelitian Tugas Akhir ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini, menjelaskan mengenai langkah-langkah penelitian secara rinci yang menggambarkan tahapan-tahapan yang dilakukan pada saat penelitian, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan memperoleh informasi, hingga skema pelaksanaan penelitian Tugas Akhir.