

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, industri teknologi berkembang dengan cepat dan memberikan dampak yang besar pada seluruh sektor seperti pendidikan, pertanian, ekonomi, dsb. Sulit untuk mengabaikan dampak teknologi dalam kehidupan kita yang sudah sangat diberi kemudahan dalam banyak hal. Teknologi memiliki definisi sebagai pemecahan masalah kehidupan kita sehari-hari saat ini. Meskipun Teknologi sudah berkembang pesat, hal tersebut tidak akan cukup tanpa inovasi dan penelitian yang berkelanjutan berpusat kepada pengguna. Aplikasi *Smartphone* yang sudah mendunia seperti *Facebook*, *Instagram*, *Whatsapp* pasti dimiliki oleh hampir semua orang karena aplikasi-aplikasi tersebut menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna sehari-hari. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan jika semua teknologi tersebut akan ditinggalkan pengguna. Beberapa faktor yang sangat berpengaruh adalah *User Experience (UX)* pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi dan *User Interface (UI)* yang memiliki tampilan yang rumit sehingga pengguna sulit memahami saat menggunakan aplikasi.

Sebagian besar dari kita pasti pernah mendengar tentang istilah *UI* dan *UX* dimana sampai sekarang menjadi topik yang hangat dibicarakan di kalangan industri teknologi. *UX* sangat penting bagi pengguna dalam berinteraksi dalam aplikasi karena teknologi harusnya memberi kemudahan, bukan malah memberi kesulitan untuk menyelesaikan suatu masalah dan tidak dapat dipisahkan oleh *UI* yang bertujuan untuk memberikan pengguna sebuah *insight* dari ilustrasi yang dapat mereka ketahui agar tidak terjadi salah paham saat menggunakan aplikasi. Untuk itu, guna mencapai *UI* yang baik, diperlukan pemahaman model *UX* dari para penggunanya (Annisa, Dana, Mira, 2015).

Diketahui bahwa 60% waktu pengguna terbuang saat melakukan interaksi terhadap teknologi karena tidak tercapai *goals* pengguna dan menurunkan

produktifitas (Intan, Mardhiah, Ibnu, 2017). Dari data yang diatas dapat diketahui bahwa aplikasi tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna. Untuk menguji hubungan antara *UI* dan *UX* maka dibutuhkan pendekatan *User Centered Design* dimana pendekatan tersebut melibatkan calon pengguna pada tahap perancangan awal dan berharap mendapat masukan yang informatif mengenai perancangan tampilan dari segi *UI* dan *UX* saat melakukan uji coba perancangan.

Menurut definisi dari ISO 9241-210, *User Experience* adalah pandangan dan respon pengguna saat penggunaan sebuah produk, sistem, atau jasa. *UX* melakukan penilaian pada tingkat kepuasan serta kenyamanan pengguna dengan tujuan adalah untuk mencari tahu siapa pengguna mereka, apa yang mereka inginkan dan cara yang tepat serta mudah dalam penggunaan sebuah produk, sistem, atau jasa. *UX* mengukur bagaimana sebuah produk, sistem, atau jasa dapat memudahkan pengguna menyelesaikan masalahnya agar tidak menghasilkan kesan buruk. Oleh karena itu, penulis merancang metodologi *User Experience Design (UXD)* bekerja sama dengan PT.XYZ dalam pembuatan *website community marketplace* bernama Trepelo dimana *UXD* tersebut akan membantu meningkatkan pemahaman serta kemudahan pengguna dalam mengelola *marketplace* hingga informasi penting seperti pengelolaan data transaksi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna atau *guest* kesulitan dalam mencari informasi aktivitas yang ingin mereka ikut atau minati.
2. *Host* kesulitan dalam berkomunikasi dengan calon *guest* karena tidak dapat memberikan informasi yang lengkap karena keterbatasan platform.

### 1.3 Ruang Lingkup

Dalam perancangan *User Experience Design* diperlukan pembatasan tujuan yang terarah dan fokus yang ingin dicapai. Maka penulisan skripsi ini hanya mencakup, antara lain:

1. Identifikasi hal-hal yang dibutuhkan oleh pengguna mulai dari kebiasaan dan tujuan penggunaan aplikasi.
2. Merancang *Wireframe* dan *User Experience Design (UXD)* dari aplikasi berbasis *website (Desktop)*.
3. Perancangan aplikasi hanya sebatas *Prototype Design*.
4. Perancangan aplikasi berisi tentang seluruh aktivitas *community marketplace* yaitu dari sisi penjual (*host*) dan pembeli (*user*).
5. Penelitian ini mengukur efektivitas *usability* sebuah *prototype* dan waktu dalam aspek visual saja.
6. Perhitungan efektivitas atau *usability score* sebuah *prototype* dengan menggunakan rumus *Screen Usability Score (SUS)* oleh aplikasi *testing* bernama *Maze*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur efektivitas sebuah *prototype* dalam aspek *usability* untuk dapat menilai hasil interaksi antara pengguna dan *prototype*.
2. Untuk merancang tampilan aplikasi yang mudah dipahami, efektif dan nyaman digunakan.
3. Mempermudah pengguna mencari, membuat, dan mengatur aktivitas-aktivitas hingga pengaturan transaksi.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi.
2. Dapat mengetahui kesalahan-kesalahan yang dapat menyebabkan pengguna frustrasi atau bingung saat menggunakan aplikasi.
3. Menganalisis kebutuhan pengguna terhadap pengembangan *user experience* pada aplikasi.

## 1.6 Metodologi Penelitian

### 1.6.1 Pengumpulan Data

#### 1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari referensi-referensi dari buku-buku dan artikel dari sumber internet yang mendukung penelitian. Studi pustaka yang dilakukan mencakup materi, diantaranya:

1. *Community Marketplace*
2. *User Centered Design*
3. *Wireframe dan Prototype*
4. *Usability Testing*
5. *User Experience*

#### 2. Kuesioner

Kuesioner berisi tentang pertanyaan-pertanyaan untuk responden yang dapat memberikan *insights* atau data yang bersifat kuantitatif agar penulis memiliki gambaran besar tentang permasalahan yang dihadapi dalam pasar *community marketplace* sebagai landasan dalam *product definition*.

#### 3. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pertanyaan yang lebih detail kepada 10 calon pengguna (5 *host* dan 5 *guest*). Pertanyaan yang diberikan kepada calon pengguna bersifat kualitatif karena fokus kepada pertanyaan-pertanyaan mengenai pengalaman-pengalaman mereka di bidang *community marketplace* sebagai landasan dalam *user research*.

## **1.6.2 Metode Perancangan**

### **1. *User Persona***

Perancangan *user persona* yang akan mencakupi karakteristik dari 2 kategori pengguna yaitu *host dan guest*. Kedua karakteristik ini akan digabung menjadi sebuah *user persona* yang ideal untuk mengetahui permasalahan, kebutuhan dan kebiasaan pengguna.

### **2. *Use Case Diagram***

Perancangan *use case diagram* yang akan mencakupi aktivitas-aktivitas yang menghubungkan interaksi antar pengguna (*host dan guest*), sistem dan admin.

### **3. *Activity Diagram***

Perancangan *activity diagram* yang akan mencakupi prosedur yang berjalan baik berupa *input* maupun *output* dalam sistem.

### **4. *Wireframe***

Perancangan *wireframe* yang akan dilakukan dengan tahap *sketching* untuk mempercepat proses perancangan dan cepat untuk dilakukan iterasi.

### **5. *Prototype (High Fidelity)***

Setelah proses *sketching* selesai maka akan dilakukan perancangan *prototype* secara *high fidelity* dengan *UX design software* yaitu *Adobe XD*.

### 1.6.3 Metode percobaan

#### 1. *Usability Testing*

Melakukan *usability testing* kepada 10 calon pengguna dengan aplikasi *testing* bernama *Maze* dengan memberikan berbagai misi atau tugas yang harus dilakukan hingga tugas tersebut selesai dan akan diukur dengan metrik-metrik yang dapat menilai *usability* dan pemahaman sebuah produk.

#### 2. *User Feedback*

Setelah tahap *usability testing* selesai, maka akan dilakukan sesi *user feedback* kepada calon pengguna untuk mendapatkan data kualitatif mengenai hasil *usability testing* yang telah dilakukan. Pertanyaan akan memiliki format *open-ended question* seperti “Bagaimana menurut Anda tentang...?” agar mendapatkan jawaban yang lebih detail dari pengalaman pengguna, mengukur kepuasan pengguna dan akan diberikan beberapa *feedback* seperti pengembangan fitur, efisiensi penggunaan, dsb. untuk pengembangan produk yang lebih baik kedepannya.

## 1.7 Sistematika Penulisan

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi, sistematika penulisan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan tentang dasar-dasar teori dan asumsi yang digunakan untuk dijadikan landasan dalam laporan skripsi.

### **BAB III: ANALISA DAN PERANCANGAN**

Bab ini berisikan tentang tahapan analisa dan perancangan sistem yang digunakan untuk melakukan penelitian tersebut.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang hasil-hasil analisa dan pembahasan yang telah dirancang sesuai metodologi dan landasan teori yang sudah digunakan sesuai topik.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang penutup yang berisikan inti penulisan dari hasil-hasil rancangan dan saran dalam pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk kedepannya.

