

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) berlangsung pesat beriringan dengan percepatan transformasi dan revolusi zaman. Tidak hanya berdampak pada tingkat individu, tetapi eksistensi TI juga memengaruhi berbagai sektor salah satunya pada sektor bisnis. Alasan para pelaku bisnis menerapkan teknologi informasi (TI) dalam operasionalnya, yaitu untuk mempererat hubungan dengan konsumen. Dengan kemampuan TI yang dapat mengatasi jarak dan waktu, para pelaku bisnis dapat mendekatkan produknya kepada konsumen secara lebih efektif dan efisien.

Teknologi informasi seperti aplikasi *mobile* menjadi salah satu *platform* digital yang dimanfaatkan pada sektor bisnis. Pada umumnya aplikasi *mobile* digunakan oleh pelaku bisnis ritel yang mencakup *hypermarket*, *supermarket*, dan *minimarket*. Kelebihan penggunaan aplikasi *mobile* dalam bisnis ritel modern adalah memperluas jangkauan pemasaran seperti penyebaran informasi dan promosi secara lebih efektif dan efisien. Melalui aplikasi *mobile*, pelanggan dengan mudah menjelajahi katalog produk, melakukan pencarian produk, dan membandingkan harga antara bisnis ritel satu dengan yang lainnya tanpa perlu mendatangi bisnis ritel tersebut. Selain itu, pelanggan dapat mendaftar dan mengumpulkan poin atau *reward* setiap kali mereka berbelanja melalui *mobile* apps. Hal ini mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan aplikasi dan berbelanja di bisnis ritel tersebut secara konsisten.

Salah satu perusahaan yang bergerak pada sektor bisnis ritel modern adalah Narma Toserba dengan model bisnis berupa *supermarket*, yang berdiri pada tahun 2015. Untuk memperluas jangkauan pemasaran, meningkatkan dan menjaga loyalitas pelanggan, Narma Toserba meluncurkan aplikasi *mobile* yaitu Narma Shop yang saat ini hanya tersedia di Google Play Store. Fitur yang terdapat pada aplikasi Narma Shop antara lain katalog promo, *membership*, penukaran poin, serta info produk-produk yang dijual pada Narma Toserba.

Untuk menunjang penyajian tampilan yang baik serta kemudahan dalam penggunaan aplikasi Narma Shop dibutuhkan dua komponen penting pembentuk aplikasi *mobile*, yaitu *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) (Susilo et al.,

2018). *User Interface* atau tampilan antar-muka merupakan tampilan visual dari aplikasi *mobile* yang dapat dilihat dan digunakan oleh pengguna, sedangkan *user experience* (UX) merupakan tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Salah satu manfaat dari sebuah aplikasi *mobile* dengan UI dan UX yang baik adalah peningkatan kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan tersebut menjadi *essential element* yang akan memengaruhi apakah pengguna akan kembali menggunakan aplikasi *mobile* atau tidak (Romadon, 2021). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka sudah sepatutnya dilakukan analisis terkait representasi visual dan pengalaman pengguna pada aplikasi *mobile* Narma Shop.

Selain itu, peneliti membuat pra-penelitian berupa kuesioner. Tujuannya untuk merumuskan hipotesis sementara terkait permasalahan yang muncul pada aplikasi Narma Shop. Kuesioner yang telah disebar ke 30 responden sebagai *member* pada aplikasi Narma Shop didapatkan hasil sebanyak 16 responden atau 53,3% mengalami kesulitan saat pertama kali menggunakan aplikasi Narma Shop. Sebanyak 23 responden atau 76,7% menyatakan bahwa secara visual, aplikasi Narma Shop kurang menarik dan memerlukan perbaikan lebih lanjut. Sejumlah 22 responden atau 73,3% mengalami masalah pada fitur Aplikasi Narma Shop yang belum berfungsi dengan baik. Sebanyak 16 responden atau 53,3% menghadapi kesulitan dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Selain itu, 18 responden atau 60% menyatakan bahwa aplikasi ini belum memenuhi kebutuhan pengguna, khususnya dalam hal belum dapat melakukan belanja online.

Berdasarkan data hasil kuesioner tersebut, peneliti akan mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) dan merancang ulang desain antar-muka pengguna (*user interface*) agar memenuhi standar *usability* yang diinginkan untuk aplikasi Narma Shop. Dalam melakukan evaluasi terhadap aplikasi Narma Shop, metode yang digunakan peneliti adalah *User Centered Design* (UCD). Penggunaan metode tersebut didasarkan pada konsep *User Centered Design* (UCD) sendiri yaitu pengguna menjadi titik utama dari pengembangan aplikasi *mobile* yang digunakan agar memiliki nilai *usability* yang baik bagi pengguna (Fanani et al., 2018). Dalam menerapkan metode *User Centered Design* (UCD), peneliti menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Heuristic Evaluation* sebagai dua metode tambahan untuk menganalisis pengukuran *usability* pada aplikasi Narma Shop.

Metode UEQ merupakan komponen dari *classical usability test* yang menggunakan kuesioner untuk mengukur kesan responden terkait pengalaman pengguna (UX) sebuah aplikasi (UEQ Team, 2018). Keunggulan UEQ dibanding alat yang lain adalah kelengkapan aspek yang dimiliki oleh UEQ seperti *attractiveness*, *pragmatic quality* dan *hedonic quality*. Faktor lain, yang menjadi penguat digunakannya metode UEQ yaitu ketersediaan *template* berupa *Data Analysis Tools* dengan format excel untuk mempermudah peneliti dalam mengukur pengalaman pengguna (UX). Hasil pengujian UEQ nantinya dapat dilihat skala penilaian berupa bidang-bidang mana saja yang perlu diprioritaskan untuk dilakukannya perbaikan sehingga pembaharuan aplikasi Narma Shop berjalan efisien.

Metode *Heuristic Evaluation* menjadi penguat untuk analisis yang peneliti lakukan karena metode ini bermanfaat untuk mendeteksi masalah-masalah dalam antarmuka pengguna (UI) dengan bantuan evaluator yang mengacu pada prinsip-prinsip *usability* yang telah diakui (Dewi et al., 2018). Analisis yang mendalam dengan melibatkannya evaluator menjadi keunggulan dalam menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Hal ini memungkinkan identifikasi masalah-masalah yang mungkin tidak terdeteksi oleh pengguna akan terlihat oleh evaluator.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana melakukan analisis terhadap *user experience* dan *user interface* pada aplikasi Narma Shop?
2. Bagaimana tampilan dan hasil penilaian *user experience* dan *user interface* pada sistem berjalan aplikasi Narma Shop?
3. Bagaimana tampilan dan hasil *user interface* dan *user experience* terhadap *prototype* yang terbaru sehingga dapat dijadikan sebagai solusi untuk peningkatan aplikasi Narma Shop?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Sistem yang dianalisis dalam penelitian skripsi adalah aplikasi Narma Shop.

2. Responden dalam skripsi adalah pengguna aplikasi Narma Shop yang telah menjadi member dan menggunakan aplikasi Narma Shop.
3. Teknik perancangan sistem menggunakan *User Centered Design* (UCD) dan teknik pengujian sistem menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Heuristic Evaluation* dengan menggunakan *Ten Usability Heuristics* untuk menganalisis aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna.
4. Hasil analisis dari penelitian ini hanya memberikan rekomendasi perbaikan desain antarmuka dalam bentuk *prototype* aplikasi Narma Shop.

#### 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Melakukan analisis untuk mengetahui nilai kegunaan (*usability*) terhadap *user experience* pada aplikasi Narma Shop menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Heuristic Evaluation*.
2. Membuat suatu *user interface* baru dalam bentuk *prototype* berdasarkan hasil analisis yang dilakukan.
3. Melakukan analisis *user experience* terhadap *user interface* baru yang telah dibuat dalam bentuk *prototype* guna mengetahui nilai kegunaan (*usability*) sebagai referensi untuk dijadikan solusi perbaikan pada aplikasi Narma Shop.

#### 1.5 Manfaat

Besar harapan dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, memberikan wawasan dan pengalaman baru dalam penerapan ilmu yang telah diperoleh.
2. Bagi Narma Toserba, penelitian ini diharapkan dapat membantu Narma Toserba dalam melakukan pengembangan pada aplikasi Narma Shop terkait *user experience* dan *user interface* berdasarkan rekomendasi tampilan antarmuka baru berupa *prototype*.
3. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan ketika mengembangkan topik penelitian yang relevan.

## 1.6 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan pada penelitian ini adalah memberikan hasil penilaian *user experience* pada aplikasi Narma Shop berdasarkan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Heuristic Evaluation*. Luaran yang diharapkan lainnya yaitu dapat memberikan saran tampilan antarmuka baru untuk meningkatkan *user experience* yang bertumpu pada hasil analisis dan kuesioner.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Pada Bab I berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, Manfaat, Luaran yang Diharapkan, serta Sistematika Penulisan dari penelitian ini.

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

Pada Bab II berisikan teori-teori sebagai acuan peneliti dalam melakukan penyusunan laporan penelitian yang berkaitan dengan judul dari kegiatan penelitian ini diantaranya *User Interface*, *User Experience*, *User Centered Design (UCD)*, *User Experience Questionnaire (UEQ)*, *Heuristic Evaluation*, Narma Shop, serta Penelitian Terdahulu.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab III berisikan Tahapan Penelitian, Uraian Penelitian, Alat dan Bahan yang Digunakan, Tahapan Kegiatan, Tempat dan Waktu Kegiatan serta Jadwal Kegiatan.

### **BAB IV: PEMBAHASAN**

Pada Bab IV berisikan penjabaran dari hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan alur yang telah ditetapkan, mulai dari proses analisis, hasil kuesioner, pengujian validitas dan reliabilitas, proses pencarian solusi, pembuatan desain baru, sampai dengan tahap pengujian terhadap desain baru yang telah dibuat.

### **BAB V:**

Pada Bab V berisikan sebuah kesimpulan yang diberikan oleh peneliti terhadap penelitian yang telah dilakukannya, serta diberikan juga sebuah saran yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas atau mutu dari aplikasi.