

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini, sudah sangat banyak membantu dalam masalah-masalah sosial dan ekonomi, hal itu didukung dengan pernyataan Rahardjo (2002:41) yaitu “adanya teknologi informasi dapat membantu mengatasi masalah, kendala atau ketidakmampuan kita pada sesuatu..

Pemanfaatan *internet* dalam dunia bisnis lebih dikenal dengan istilah ‘*electronic commerce*’. *Electronic commerce (e-commerce)* adalah proses jual beli barang dengan komputer yang terhubung dengan internet sebagai media perantara antara penjual dan pembeli. *E-commerce* merupakan sebuah pendekatan baru dalam dunia bisnis secara elektronik dan menggunakan internet (Turban et al., 2006).

Kepuasan pengguna dalam menggunakan sebuah platform *e-commerce* merupakan suatu hal yang penting untuk menjadi sebuah tujuan dalam dibuatnya platform *e-commerce* tersebut. Dan dengan mengedepankan *User Experience (UX)* dalam pengembangan sebuah perangkat lunak merupakan hal yang sangat penting karena tentunya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Badran & Al-Haddad, 2018).

Menurut ISO 9241-210 (2009), *user experience (UX)* merupakan sebuah persepsi seseorang dan respon dari penggunaan suatu produk, sistem, atau jasa. Dengan ini mengembangkan *user experience* sangat dibutuhkan untuk meningkatkan *usability*. Definisi menurut Jacob Nielsen (1993), *usability* merupakan kemampuan sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan 5 atribut penilaian yaitu, *learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction* (Saleh et al., 2015).

Saat ini *user experience* seringkali diabaikan oleh seorang pengembang perangkat lunak, dikarenakan pengembang ingin menghemat biaya dan tentunya akan mempersingkat waktu dalam pengembangan. Dari masalah tersebut, maka akan menyebabkan sebuah produk yang dibuat akan kurang maksimal karena tidak

melibatkan pengguna didalamnya. Dan salah satu metode untuk mengembangkan *user experience* pada platform *e-commerce* adalah *Lean User Experience* (UX).

Konsep *Lean* pertama kali diperkenalkan dalam dunia bisnis dan pengembangan produk pada tahun 2008 oleh Eric Ries dengan bukunya yaitu "*Lean Startup*". Dan hingga saat ini, konsep *Lean* telah banyak digunakan oleh pengembang produk.

Pada penelitian ini, peneliti memilih metode *Lean UX* karena metode tersebut mengadopsi metode pengembangan agile pada perancangan perangkat lunak, sehingga memberikan data hipotesis yang akan terus berkembang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Yang membedakan *Lean UX* dengan metode UX tradisional lainnya adalah metode *Lean UX* lebih berfokus pada tes kecil dengan mengeliminasi hal yang tidak penting dan kurang efektif sehingga tidak menghabiskan siklus tahapan yang panjang seperti metode UX tradisional lainnya (McKinney, 2016).

Penelitian sebelumnya, *Lean UX* digunakan dalam perancangan MVP *marketplace* usaha perjalanan dengan menggunakan metode *Lean UX* (Utomo, 2020). Metode *Lean UX* ini telah menghasilkan keuntungan penting dalam kaitannya dengan *user experience* pada *platform e-commerce* ataupun *marketplace*. Dan pada penelitian kali ini, yang akan menjadi fokus dari penelitiannya adalah pengembangan website *e-commerce User Experience* (UX) pada perusahaan yang bergerak dibidang *electrical* dan *process control instrument* di Cileungsi Bogor, Jawa Barat yaitu, PT. DRA Instrumen Indonesia. Yang dimana perusahaan tersebut memiliki masalah pada website yang kurang dipergunakan secara maksimal terutama dalam pemasaran bisnisnya dan dalam hal *user experience*, oleh karena itu pada penelitian ini akan dilakukan pengembangan berdasarkan *User Experience* (UX) pada website tersebut guna mempermudah pengguna dalam menggunakan website, memperoleh informasi, maupun melakukan pemesanan sesuai dengan pengujian *usability* menggunakan metode *Lean User Experience* (UX) dan tentunya sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Untuk standar pengembangan yang dilakukan pada *website* perusahaan tersebut, pengembang juga melihat dari segi karakteristik sebuah *website* statis

yang pada umumnya digunakan untuk *website* perusahaan. Standar pengembangan yang akan dilakukan seperti, mengubah menjadi *website* dinamis dan meningkatkan *user experience* agar memudahkan pengguna dalam mengingat dan menggunakan *website* sehingga memperkecil tingkat kesalahan pemakaian oleh pengguna dalam mengoperasikan website. Selain itu, pengembang juga akan meningkatkan *graphic design* pada *website* tersebut agar lebih menarik visual pengunjung untuk menjelajahi *website*.

Dan dalam mengembangkan website *e-commerce* ini, peneliti akan menilai website tersebut dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ merupakan sebuah alat yang dapat membantu dalam pengolahan data survei yang terkait *user experience* yang mudah diaplikasikan, terpercaya dan dapat digunakan untuk melengkapi data dari metode evaluasi lain dengan penilaian kualitas secara subjektif (Laugwitz et al., 2008). Maka dari itu, UEQ dianggap memberikan keuntungan yang lebih dikarenakan dapat memberikan hasil pengukuran yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna (Santoso et al., 2016).

Dalam penelitian ini, pada tanggal 9 November 2020 sudah dilakukan observasi awal dengan melakukan wawancara bersama bapak Kahar Muda selaku direktur PT. DRA Instrumen Indonesia. Dari observasi awal, menghasilkan informasi-informasi yang berfokus pada website perusahaan tersebut, yang dimana peneliti juga menjelaskan seperti apa nantinya sistem penelitian yang akan dilakukan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan, maka secara umum permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengembangkan situs web perusahaan berdasarkan *user experience*?
2. Bagaimana menerapkan metode *Lean UX* dalam meningkatkan *user experience* pada sebuah situs web *e-commerce* perusahaan?

3. Bagaimana perbedaan hasil dari penerapan metode *Lean UX* dengan nilai UEQ pertama dan nilai UEQ akhir?

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Dapat mengembangkan *website e-commerce* berdasarkan *user experience*.
2. Menerapkan metode *Lean UX* dalam mengembangkan *website e-commerce* berdasarkan *user experience*.
3. Menganalisis data dari perbedaan nilai UEQ pertama dan nilai UEQ akhir pada pengembangan *website e-commerce*.

1.4. Batasan Penelitian

1. Menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk menilai user experience pada sebuah situs web.
2. Menggunakan metode *Lean User Experience (UX)* untuk mengembangkan situs *e-commerce* sebuah perusahaan.
3. Platform yang digunakan dalam penelitian ini berbasis web commerce.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah mengetahui dan memahami proses pembuatan sebuah sistem dengan menggunakan metode *Lean User Experience (UX)* guna meningkatkan pelayanan perusahaan dalam sebuah *website* bagi pengguna.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada proposal skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan proposal skripsi. Dalam bab ini, peneliti menjelaskan urgensi pengembangan *user experience* dalam sebuah *website e-commerce* pada perusahaan, sehingga nantinya pengguna situs tersebut dapat mencapai tujuannya dengan tingkat kepuasan lebih tinggi. Yang dimana dasar dari penelitian ini adalah terdapat masalah pada *website e-commerce* sebuah perusahaan yang kurang dipergunakan dengan baik serta kurangnya *user experience* pada *website* tersebut. Dan untuk mengatasi masalah tersebut, perlu dilakukannya pengembangan agar lebih maksimal dan tentunya meningkatkan *usability* pada *website* tersebut.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori yang melandasi penulisan proposal skripsi serta informasi yang berkaitan dengan *user experience*, *e-commerce* dan metode *Lean UX*. *User experience* merupakan suatu persepsi dari seorang pengguna dalam menilai produk atau jasa, yang dimana saat ini *user experience* sering kali diabaikan oleh pengembang produk. Sebagai contoh yaitu pada *website e-commerce* pada sebuah perusahaan. *E-commerce* adalah segala aktivitas jual beli yang dilakukan melalui media elektronik yang menggunakan jaringan komputer yaitu internet. *E-commerce* sangat berperan penting dalam dunia bisnis, salah satunya dalam hal pemasaran produk. Dalam pengembangan suatu produk berdasarkan dengan pengalaman pengguna, dibutuhkan metode yaitu *Lean UX*. *Lean UX* merupakan sebuah metode untuk pengembangan sebuah produk yang bertujuan untuk kebutuhan pengguna. Dengan adanya bab ini, pembaca nantinya dapat menjadikan bab ini sebagai referensi untuk mengetahui beberapa teori dari penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai langkah-langkah dari penelitian yang akan dilakukan, mulai dari desain penelitian, fokus penelitian, hingga kemudian alat dan bahan yang akan digunakan untuk penelitian, serta yang terakhir yaitu metode penelitian. Alur atau tahapan penelitian dijelaskan pada bab ini, dimulai

dari menentukan masalah dan solusi yang kemudian menentukan tujuan dan kajian pustaka. Selanjutnya masuk pada tahap metode *Lean UX* yaitu *declare assumptions*, dengan menentukan nilai awal menggunakan UEQ yang kemudian dilanjutkan dengan membuat model pengguna. Kemudian masuk pada tahap kedua metode *Lean UX* yaitu *create a MVP (Minimum Viable Product)*, dengan membuat *wireframe*, *prototipe* dan kemudian *navigation map*. Lalu masuk ke tahap ke tiga *run an experiment*, yang dimana pada tahap ini mulai dilakukan uji coba pada MVP yang telah dibuat serta melakukan perbaikan. Dilanjutkan dengan implementasi MVP yang telah jadi pada program. Dan tahap terakhir pada metode *Lean UX* adalah *feedback & research*, yang dimana tahap ini melakukan testing pada pengguna dan menentukan nilai UEQ terakhir pada *website* tersebut guna dijadikan perbandingan dengan hasil UEQ awal serta mendapatkan hasil akhir.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan pada semua masalah yang diangkat dalam tema penelitian ini. Yaitu, mengenai proses pengumpulan data, implementasi sistem, studi kasus, desain dan analisa.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran bagi peneliti selanjutnya dari hasil penelitian yang telah dilakukan.