

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat pada teknologi saat ini sangat pengaruh dalam kemudahan untuk mengakses internet. Pengguna dapat dengan mudah mendapatkan akses internet dengan semakin terjangkaunya harga perangkat gawai atau gadget yang hampir dapat dibeli oleh semua kalangan. Begitu pula dengan masyarakat Indonesia. Penetrasi pengguna internet di Indonesia kurang lebih mencapai 73.7 % dari total populasi, angka ini merupakan hasil survei yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) perioda 2019-2020 (Q2). Kini hampir semua aspek dalam kehidupan manusia seperti halnya mencari informasi, membeli makanan, memesan kendaraan transportasi, membeli pakaian, hingga hal kecil seperti mematikan lampu rumah dapat dilakukan dengan hanya mengusapkan jari ke perangkat gawai.

Perkembangan teknologi informasi dengan pesat saat ini terjadi otomotisasi yang terjadi diseluruh bidang, teknologi dan pendekatan baru yang menggabungkan secara nyata, digital dan secara fundamental (Tjandrawinata,2016). Kemudahan mengakses dan mengelola sebuah informasi ini pula terjadi di bidang perindustrian. Apalagi dengan sudah memasuki nya Industri 4.0, internet menjadi salah satu peran penting dalam keberlangsungan proses bisnis industri tersebut.

Pemerintah daerah sebagai organisasi sektor publik memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada stakeholdernya, yakni stakeholder internal dan stakeholder eksternal. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, penegakan hukum, transportasi publik dan penyediaan barang kebutuhan publik dapat dipenuhi dengan melaksanakan suatu proses pengadaan yang meliputi pengadaan atas barang maupun jasa dalam lingkup pemerintah, selanjutnya dikenal dengan istilah Pengadaan Barang atau Jasa Pemerintah (Artantri, 2016).

Mengenai hal tersebut, Pemerintah Kota Cimahi berkeinginan untuk Pengadaan Jasa bagi para vendor di Kota Cimahi, dengan cara mendigitalisasikan industri dengan membuat *platform bussiness to bussiness* sebagai media bagi seluruh pelaku bisnis yang berada di wilayah Kota Cimahi. Selain untuk memudahkan pelaku industri untuk menjalankan proses bisnisnya, pembuatan website tersebut juga bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi ketika sedang melakukan proses bisnis.

Untuk mendalami masalah yang dihadapi oleh pelaku bisnis, penulis melakukan wawancara terhadap salah satu pelaku industri yang ada di Kota Cimahi, Hafidz selaku pemilik dari Björnen.ltd mengungkapkan bahwa dalam proses awal produksi pakaian yang di jualnya, beliau mengungkapkan bahwa salah satu kendala ketika memulai usaha nya adalah sulit menemukan informasi mengenai bahan mentah yang akan dipakai oleh beliau untuk melakukan proses produksi. Beliau mengungkapkan juga bahwa selama ini proses menemukan informasi untuk menjalankan bisnisnya hanya terbatas pada mesin pencari dan harus melakukan survey ke tempat terlebih dahulu untuk mengetahui stok dan harga dari bahan mentah yang sedang beliau cari. Adapun kendala lain yang di hadapi seperti sulitnya mencari vendor bahan mentah yang dapat diandalkan, terlebih mengenai kecepatan pengiriman bahan mentah, begitu pula dengan sulitnya mencari vendor untuk mengolah bahan mentah dengan hasil dan pelayanan yang baik.

Penulis pun bersama dengan PT Smartek Sistem Kreasi Alpha melakukan seminar dan melakukan survei bersama dengan perwakilan *Human Resources Development (HRD)* dari 12 perusahaan di Kota Cimahi untuk memvalidasi masalah diatas. 87% responden merasa sulit dalam proses mendapatkan informasi terkait dengan ketersediaan barang yang ditawarkan oleh vendor, 83% merasa kesulitan menemukan informasi harga barang dari vendor, 73% merasa kesulitan dengan informasi kualitas barang yang ditawarkan oleh vendor, 63% kesulitan menemukan informasi kuantitas barang yang dapat di supply oleh vendor, 73% kesulitan dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang diberikan vendor. Sedangkan dari sisi *demand issues*, 73% merasa kesulitan dalam mencari potensi kostumer baru, 62% merasa kesulitan mencari pelanggan tetap, 63% merasa menentukan jumlah permintaan barang dari costumer, 40% merasa kesulitan dalam

memastikan kualitas barang yang ditawarkan, 68% merasa kesulitan dalam menjaga kualitas pelayanan, 53% merasa kesulitan dalam memberikan informasi barang yang ditawarkan kepada konsumen. Disimpulkan bahwa tidak adanya media bagi para vendor, sulitnya mencari bahan baku, tidak adanya referensi vendor terpercaya, dan memasarkan produk yang telah dibuat, menjadi kendala saat melakukan proses bisnis. Oleh karena itu penulis terdorong untuk membuat *website* bernama direktori-industri.id untuk menyelesaikan masalah yang ditemukan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis terdorong untuk mengembangkan sistem yang dapat membantu meningkatkan *usability* pada pembangunan *website* direktori-industri.id agar pengguna lebih efektif, efisien, mendapatkan kepuasan, kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan produk tersebut.

Definisi *usability* adalah tingkat di mana sebuah produk digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien, dan memperoleh kepuasan dalam lingkup penggunaannya (ISO, 1998). Aspek *usability* atau kebergunaan merupakan kajian penelitian Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) yang mengacu pada sudut pandang pengguna saat menggunakan dan memanfaatkan suatu produk.

Untuk mengukur tingkat kebergunaan dan tingkat kepuasan pengguna, digunakan metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Net Promoter Score (NPS)*. *System Usability Scale (SUS)* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, metode ini berupa kuesioner yang sudah disusun atau siap digunakan dalam melakukan penelitian (John Brooke, 2013). *Net Promoter Score (NPS)* adalah metrik yang mengukur berapa banyak orang yang cenderung sangat merekomendasikan situs atau produk dibandingkan dengan mereka yang cenderung mengkritiknya (Fessenden, 2016).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang menjadi fokus pada pembahasan dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana menerapkan metode *User-Centered Design (UCD)* dalam mengembangkan sistem pada website direktori-industri.id?
2. Bagaimana mengukur *User Experience (UX)* pada website direktori-industri.id dengan pendekatan *User-Centered Design (UCD)* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* ?
3. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna pada website direktori-industri.id menggunakan *Net Promoter Score (NPS)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dituliskan sebelumnya, terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menemukan tingkat *User Experience (UX)* pada website direktori-industri.id dengan metode *User-Centered Design (UCD)*.
2. Mengetahui tingkat kebergunaan (*usability*) pada website direktori-industri.id dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)*.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pada website direktori-industri.id dengan menggunakan *Net Promoter Score (NPS)*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan dan kenyamanan layanan listing direktori industri saat menggunakan website direktori-industri.id.
2. Memberikan pengetahuan tentang prinsip-prinsip *User Experience (UX)* pada tahapan analisis, desain, implementasi, dan evaluasi website direktori-industri.id menggunakan pendekatan metode *User-Centered Design (UCD)*, *System Usability Scale (SUS)* dan *Net Promoter Score (NPS)*.
3. Memberikan pengetahuan tentang hasil tingkat kebergunaan dan tingkat kepuasan pada website direktori-industri.id.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah sangat diperlukan agar pembahasan tidak terlalu luas, karena studi kasus yang diteliti begitu luas maka dalam hal penelitian menggunakan batas-batas sebagai berikut:

- Direktori-industri.id yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah aplikasi berbasis web yang diakses melalui jaringan Internet.
- Metode analisis, desain, implementasi, dan evaluasi yang digunakan adalah *User-Centered Design (UCD)*.
- Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah *System Usability Scale (SUS)* dan *Net Promoter Score (NPS)*.
- Tahapan evaluasi berupahasil rancangan (*prototype*) dan pengembangan (*development*).

1.6 Sistematika Penulisan

Pada bagian sistematika penulisan ini akan diuraikan mengenai penjelasan tiap bab. Sistematika penulisan terdiri dari 5 bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang dari pembuatan website direktori-industri.id dan membahas tentang masalah-masalah yang dihadapi oleh pelaku bisnis di Kota Cimahi. Didalamnya juga membahas mengenai konteks penelitian yang dilakukan, diawali dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan membahas teori-teori pendukung untuk melakukan penelitian. Teori yang ada di bab ini diantaranya mengenai Interaksi Manusia dan Komputer (*Human and Computer Interaction*), *User Experience (UX)*, Metode *User-Centered Design (UCD)*, *Usability*, *System Usability Scale (SUS)* dan *Net Promoter Score (NPS)*.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan seperti design penelitian yang akan digunakan, alat dan bahan yang dipakai untuk penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis. Yaitu tentang hasil studi masalah, baik dari wawancara maupun kuisioner, hasil dari penerapan metode *User-Centered Design (UCD)* mulai dari analisis, pembuatan design berupa *flowchart*, *Wireframe*, sampai dengan implementasi dari wireframe mejadi *User Interface (UI)* dan yang terakhir yaitu evaluasi dari desain yang telah dibuat menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Net Promoter Score (NPS)*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 ini berisikan tentang kesimpulan yang dihasilkan dari awal sampai dengan akhir penelitian dan saran bagi peneliti selanjutnya.