

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pada teknologi informasi sangat pesat. Pemanfaatan disegala bidang telah dilakukan untuk memaksimalkan pekerjaan manusia. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia juga sangat terbantu dengan adanya

perkembangan teknologi informasi. Teknologi informasi masa kini mampu menyimpan dan mengolah data dan juga informasi dengan singkat dan efisien. Kemampuan tersebut membuat kegiatan sehari-hari menjadi lebih efisien dan terbantu. Sejak perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, banyak dari perusahaan IT untuk membuat dan mengembangkan aplikasi media sosial jarak jauh. Di era Revolusi Industri 4.0 ini, perkembangan pada aplikasi media sosial sangat pesat.

Revolusi Industri 4.0 atau juga dikenal dengan istilah “*cyber physical system*” adalah sebuah fenomena di mana teknologi siber dan teknologi otomasi bekerja sama [1]. Aplikasi media sosial sendiri merupakan suatu aplikasi elektronik yang dapat menghubungkan dua atau lebih orang untuk melakukan percakapan secara online. Terdapat berbagai aplikasi media sosial yang paling besar di Indonesia, diantaranya Instagram, Xyz, Twitter.

Aplikasi Xyz merupakan salah satu aplikasi yang menghubungkan orang dengan yang lainnya dan memudahkan dalam komunikasi juga pertukaran informasi. Namun aplikasi Xyz memiliki beberapa ulasan terkait *User Experience* yang tidak mudah digunakan dan pengguna tidak puas sehingga mengakibatkan penurunan kepuasan pengguna dan mudah ditinggalkan pengguna. Oleh karena itu, *user experience* aplikasi sosial media Xyz dapat dikatakan rendah. Maka penelitian ini dilakukan menggunakan metode UEQ yang dimana metode tersebut berfokus pada tingkat kepuasan pengalaman pengguna. UEQ memiliki 6 indikator yaitu attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation, dan novelty [2]. Penelitian ini diawali dengan pra kuesioner untuk menemukan indikasi permasalahan dari sudut pandang pengguna.

Tabel 1.1. Isu Pra-Riset

Kode Responden	Isu Pra-Riset
R1	Fitur notifikasi yang perlu di filter agar lebih mudah dilihat
R2	Dari penempatan menu bar yang harus diubah, pada tampilan terlalu rumit
R3	Menunya terlalu banyak, jadi bingung fungsi menu tersebut untuk apa
R4	Pada fitur/tab notifikasi masih digabung menjadi satu, sebagai perbandingan pada aplikasi Twitter dibagian tab notifikasi dipisah menjadi dua bagian yaitu notifikasi keseluruhan dan notifikasi mentions.
R5	Hampir seluruh tampilan maupun layanan karena sangat rumit untuk dipahami
R6	Tampilannya agar lebih rapi
R7	Terlalu banyak fitur yang tidak penting
R8	Bingung bagian postingan apakah postingan tersebut postingan personal atau postingan di grup
R9	Kurang user friendly pada tampilan menu atau shortcuts
R10	Seharusnya tidak perlu ada menu feeds, karena di beranda pun sudah termasuk feeds

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat survei pra-riiset kepada 10 pengguna aplikasi Xyz, didapatkan permasalahan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Xyz yaitu secara tampilan halaman yang kurang sederhana, beberapa fitur yang terlalu banyak, dan kurang user friendly. Lima orang memberikan nilai tiga dari skala satu sampai lima aspek attractiveness. Lima orang memberikan nilai tiga untuk efficiency, 4 orang memberikan nilai 2 untuk aspek perspicuity. Lima orang memberikan nilai dua untuk aspek dependability. Lima orang memberikan nilai tiga untuk aspek stimulation, dan 4 orang memberikan nilai 3 untuk aspek novelty. Hal ini diperkuat dari pernyataan beberapa responden bahwa menunya terlalu banyak sehingga membingungkan. Beberapa responden juga mengeluhkan banyak fitur yang tidak terlalu penting. Berdasarkan fakta-fakta permasalahan di atas maka dapat mempengaruhi User Experience pada pengguna aplikasi Xyz, diantaranya menyebabkan pengguna merasa kurang nyaman dan kesulitan serta kurangnya ketertarikan pengguna terhadap aplikasi Xyz ini.

Oleh karena itu, diperlukan mengevaluasi tingkat pengalaman pengguna (User Experience) saat ini untuk mengidentifikasi area pengalaman pengguna yang perlu ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini menandai dimulainya pengukuran pengalaman pengguna aplikasi media sosial Xyz menggunakan UEQ. Dalam melakukan pengukuran tingkat pengalaman pengguna dari aplikasi media sosial Xyz, peneliti menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). UEQ memiliki keunggulan besar dibandingkan framework SUS, QUIS, SUPR-Q dan SUMI, di mana UEQ memberikan gambaran besar tentang pengalaman pengguna, mulai dari aspek kegunaan klasik hingga aspek pengalaman pengguna. dengan alat analisis untuk menginterpretasikan hasil evaluasi dengan akurat Selain mengukur tingkat pengalaman pengguna menggunakan UEQ, penelitian ini juga menghasilkan output design solution. Maka pada penelitian ini akan dilakukan perancangan ulang menggunakan

metode UCD (User Centered Design) untuk meningkatkan aspek-aspek User Experience berdasarkan pengukuran UEQ pada aplikasi Xyz

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin Menyusun penelitian yang berjudul “Evaluasi dan Perancangan Ulang User Experience Pada Aplikasi Media sosial Xyz Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”

1.2 Topik dan Batasannya

Berdasarkan latar belakang yang ada dan hasil survei pra-riset yang sudah dilakukan dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi sosial media Xyz, perlu dilakukan evaluasi atas masalah yang terjadi. Berdasarkan hal tersebut, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi terhadap penerapan metode User Experience Questionnaire dalam pengujian *User Experience* pada aplikasi Xyz?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan pada aplikasi Xyz berdasarkan hasil pengujian untuk meningkatkan *User Experience*?

Adapun ruang lingkup yang menjadi batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan pada beberapa fitur media sosial Xyz
2. Penelitian ini menggunakan metode UEQ sebagai alat pengukuran UX aplikasi Xyz
3. Penelitian ini menggunakan perancangan UCD
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif
5. Pengumpulan data dilakukan dengan survei kuisisioner yang disebarakan secara online menggunakan Google Form

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini terbagi menjadi dua, tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum penelitian ini ialah menghasilkan hasil evaluasi User Experience pada aplikasi media sosial Xyz. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui evaluasi dan menerapkan metode User Experience Questionnaire dalam pengujian *User Experience* pada aplikasi Xyz
2. Membuat rekomendasi perbaikan pada aplikasi Xyz berdasarkan hasil pengujian untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.4 Organisasi Tulisan

1. Pendahuluan

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

2. Studi Terkait

Menjelaskan mengenai penelitian terdahulu dan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas serta teori-teori penunjang yang berguna untuk memecahkan masalah, sehingga akan terbentuk kerangka pemikiran yang akan mengantarkan pada kesimpulan penelitian.

3. Sistem yang Dibangun

Mendeskripsikan tentang pendekatan metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjelaskan ataupun menjawab masalah penelitian yang meliputi penjelasan mengenai tahapan penelitian, populasi dan sampel, cara pengumpulan data, dan teknik analisis data.

4. Evaluasi

Membahas tentang hasil penelitian dan pembahasannya tentang keterikatan antara variabel satu dengan yang lainnya.

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, diperoleh hasil yang dapat membuat penulis menarik kesimpulan dari hasil penelitian. Pada bab ini juga dirumuskan saran yang merupakan masukan terhadap hasil penelitian yang bertujuan untuk membangun bagi pihak objek penelitian maupun pihak-pihak yang terkait.

6. Daftar Pustaka

Berisikan daftar referensi yang digunakan dalam pembuatan buku TA ini.

7. Lampiran

Berupa data data pendukung pada buku TA ini.