

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

KulinerKu merupakan sebuah *marketplace* yang memperjual belikan makanan secara online dengan cepat. Di dalam aplikasi ini pengguna bisa dengan mudah berjualan makanan dan minuman hanya dengan waktu yang relatif singkat. Dalam penggunaannya aplikasi ini tidaklah berjalan sendiri tetapi perlu aplikasi kedua yaitu WhatsApp yang digunakan oleh para pembeli dan penjual untuk mengkonfirmasi pemesanan makanan.

Namun setelah melihat produk *review* yang berada di tempat pengunduhan resmi Google Play, menurut beberapa *review* aplikasi KulinerKu masih banyak kekurangannya terutama pada saat registrasi. Hal tersebut menghambat para pengguna untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu penulis ingin menganalisis mengapa hal tersebut bisa terjadi.

Ulasan pada produk *review* sebelumnya diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bersama CEO dari aplikasi KulinerKu. Dari hasil wawancara tersebut CEO aplikasi KulinerKu mengatakan bahwa memang terdapat permasalahan pada saat registrasi, hal tersebutlah yang menyebabkan aplikasi KulinerKu memiliki jumlah pengguna yang masih terbilang rendah. CEO aplikasi KulinerKu menginginkan agar permasalahan pada aplikasi KulinerKu bisa teratasi terutama pada fitur utama yang memiliki masalah sehingga pengguna dapat menyelesaikan tujuannya dan meningkatkan jumlah pengguna dari aplikasi KulinerKu. Tetapi informasi yang didapatkan dari *review* Google Play dan wawancara dengan CEO memang masih belum menyeluruh sehingga memang dibutuhkan adanya suatu pengujian yang bisa mengevaluasi keseluruhan permasalahannya.

Dalam aplikasi diperlukan sebuah evaluasi terutama dalam hal kenyamanan dan kepuasan dari para pengguna aplikasi karena tujuan adanya pemanfaatan aplikasi adalah kenyamanan dan kemudahan para pengguna dalam melakukan pengoperasian aplikasi tersebut [1]. Menurut Lund terdapat 3 dimensi

yang paling kuat dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna yaitu *usefulness*, *satisfaction*, dan *ease of use* [2]. Teknik yang terdapat 3 dimensi menurut Lund di atas adalah teknik *USE Questionnaire* yang menguji 4 parameter yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan [3].

*USE Questionnaire* hanya menghasilkan data kuantitatif yang berarti teknik tersebut tidak memberikan informasi permasalahan terkait apa yang harus diperbaiki dalam aplikasi KulinerKu sedangkan dengan menggunakan data kualitatif bisa mengetahui apa permasalahan yang dirasakan oleh responden, Oleh karena itu digunakan juga teknik *Concurrent Think Aloud (CTA)* sebagai data kualitatifnya. Karena CTA prosesnya yang menggunakan verbalisasi tentang apa yang responden pikirkan dan rasakan maka manfaat nyata juga dirasakan ketika responden memberikan pandangan yang lengkap terhadap aplikasi yang di uji [4]. Dalam sebuah survei internasional yang dilakukan oleh McDonald, Edwards, dan Zhao menunjukkan bahwa 98% dari profesional *usability* menggunakan teknik CTA dan 89% lain menganggap CTA merupakan pendekatan yang paling sering digunakan [5]. Lalu para praktisi juga tertarik dengan CTA karena sejumlah alasan seperti nilainya dalam memberikan wawasan tentang tindakan dan niat pengguna, kemampuannya untuk menangkap respons nyata dari pengguna selama proses pengujian dan cepat dan mudah diimplementasikan [5].

Pemilihan metode diatas juga disesuaikan dengan target utama dalam aplikasi KulinerKu yaitu para UMKM dan remaja dimana teknik CTA yang proses pengujian dengan cara verbalisasinya yang cepat dan *USE Questionnaire* yang bentuknya adalah kuesioner sehingga cocok untuk para UMKM yang tidak memiliki banyak waktu dan remaja yang cenderung ingin melakukan sesuatu dengan cepat.

Penelitian ini terletak pada bagaimana mengembangkan sebuah aplikasi KulinerKu yang ditunjang dan diperkuat oleh pengguna secara langsung menggunakan teknik evaluasi CTA dan *USE Questionnaire* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan memperoleh kritik atau saran yang diberikan dan merekomendasikan perbaikannya sehingga meningkatkan nilai *usability* pada aplikasi KulinerKu.

## 1.2. Perumusan Masalah

Dengan latar belakang yang sudah dijabarkan dapat disimpulkan bahwa aplikasi KulinerKu masih memiliki beberapa permasalahan pada beberapa fitur di dalamnya, dibuktikan dengan hasil produk review aplikasi KulinerKu dan wawancara dengan CEO dari aplikasi KulinerKu sendiri. Oleh karena itu perlu dilakukannya evaluasi *usability* pada aplikasi KulinerKu agar permasalahan pada aplikasi KulinerKu dapat teridentifikasi dengan jelas dan memperoleh kritik dan masukan yang digunakan saat rekomendasi perbaikan nanti sehingga dapat meningkatkan evaluasi nilai *usability* pada aplikasi KulinerKu. Timbul pertanyaan “Bagaimana melakukan evaluasi *usability* menggunakan teknik *Concurrent Think Aloud* dan *USE Questionnaire* untuk mendapatkan *insight* sehingga diperoleh rekomendasi perbaikan dan meningkatkan nilai *usability*” dan “Bagaimana hasil evaluasi *usability* terhadap parameter yang diuji pada rekomendasi perbaikan yang telah dibuat”.

### 1.2.1. Batasan Masalah

- 1) Rencana dari hasil penelitian ini adalah *prototype* yang dimana hasilnya bisa digunakan sebagai referensi untuk pembaruan ataupun pengembangan selanjutnya dari aplikasi KulinerKu.
- 2) Pengujian *usability* testing dilakukan pada saat aplikasi belum dilakukan desain perbaikan dan juga setelah desain perbaikan agar terlihat apakah proses perbaikan desain membuat pengguna dapat mencapai tujuannya dengan baik atau tidak. Teknik yang digunakan adalah *USE questionnaire* yang menggunakan skala likert 1 sampai 7 yang berasal dari penelitian Lund. Lalu sebagai data pendukung kualitatif dilakukan juga teknik *concurrent thinking aloud* yang diambil dari penelitian Nielsen.
- 3) Target dari penelitian ini adalah dari pembeli adalah para remaja yang mencari makan menggunakan *smartphone*, dan dari sisi penjual target utama adalah UMKM.

## 1.3. Tujuan

Tujuan dari permasalahan ini adalah untuk “Melakukan evaluasi *usability* menggunakan teknik *Concurrent Think Aloud* dan *USE Questionnaire* untuk

mendapatkan *insight* sehingga diperoleh rekomendasi perbaikan dan meningkatkan nilai usability” dan “Mengukur *usability* terhadap parameter yang diuji pada rekomendasi perbaikan yang telah dibuat”

#### **1.4. Metode Penyelesaian Masalah**

Untuk dapat menyelesaikan penelitian ini perlu dilakukannya beberapa tahap dalam menyelesaikannya, berikut tahapan yang harus dilakukan oleh peneliti:

1. Requirement Analysis

Pada tahap ini dilakukan tahap pengumpulan data seperti literatur maupun wawancara untuk mengidentifikasi masalah yang menjadi acuan mengapa penelitian ini perlu dilakukan.

2. Test Plan

Di tahap ini dilakukan penentuan pengujiannya seperti apa. Setelah sebelumnya mendapatkan data yang diinginkan maka disini data tersebut di jadikan sebagai acuan bagaimana menentukan teknik evaluasi yang dilakukan, menentukan alat kebutuhan pengujian dan juga menentukan alur pengujian.

3. Test Case Development

Pada tahap ini sudah mulai melibatkan pembuatan kebutuhan dalam saat pengujian nanti. Di penelitian ini dilakukan pembuatan *task scenario*, dan pembuatan kuesioner dalam bentuk formulir.

4. Test Environment Setup

Merupakan aspek penting dalam proses pengujiannya karena disini diharuskan melakukan pengecekan kondisi dari *hardware* dan *software* yang dipakai untuk proses pengujian nanti.

5. Test Execution

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap responden yang sebelumnya sudah ditentukan dengan menggunakan teknik yang juga sudah di tentukan

yaitu CTA dan juga *USE Questionnaire* dimana pembuatan *task scenario* dan pertanyaan *USE Questionnaire* diujikan disini.

#### 6. Test Cycle Closure

Pada tahap ini melakukan pembahasan dan pengolahan data. Pengolahan data dari teknik CTA berupa data kualitatif terkait permasalahan, kritik dan saran untuk perbaikan pada saat desain. Sedangkan untuk pengolahan data kuesioner dilakukan perhitungan nilai *usability* terhadap hasil jawaban dari responden dengan menggunakan rumus dari teknik *USE Questionnaire*.

#### 7. Desain Perbaikan

Setelah mendapatkan *insight* dari pengolahan data maka disini dilakukan desain perbaikan dengan memperhatikan saran dan kritik dari responden yang dimana hasilnya merupakan sebuah *prototype*. Hasil *prototype* diujikan kembali kepada responden menggunakan teknik yang sama dan diukur kembali nilai *usability* nya.

#### 8. Kesimpulan

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan terhadap hasil dari seluruh pengujian yang dilakukan.

#### 9. Penyusunan laporan

Di tahap ini dibuat hasil penelitian yang dilakukan dan di tuliskan ke dalam sebuah laporan tugas akhir.