

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kiddy.id merupakan sebuah marketplace jasa sewa mainan dan perlengkapan bayi dan anak secara online yang berdiri sejak tahun 2017. Pada *website* kiddy.id pengguna dapat mudah menyewa mainan dan perlengkapan balita secara singkat. *Website* ini bertujuan untuk memudahkan ibu yang ingin memiliki kebutuhan anak tanpa harus membeli barang dengan harga yang cukup mahal dan tidak memikirkan tempat untuk barang yang sudah tidak digunakan oleh anaknya. Dengan adanya kiddy.id sebanyak-banyaknya ibu dapat menyewa barang cukup dengan memilih durasi sewa yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan CEO dari *marketplace* Kiddy.id, saat ini *website* Kiddy.id memiliki permasalahan terkait adanya kompleksitas fitur yang tidak bisa digunakan dan alur sewa yang masih cukup rumit sehingga menyebabkan jumlah pengguna *website* kiddy.id masih rendah. Selain itu adanya keluhan dari pengguna kiddy.id terkait tampilan *User Interface* dengan jarak antar komponen yang terlalu jauh dan beberapa fitur yang tidak bisa digunakan, terutama pada fitur favorit barang. Terhadap permasalahan tersebut dapat mempengaruhi tingkat *usability website* dan diperkuat dengan pernyataan CEO dari kiddy.id bahwa sejak *website* dibangun dan digunakan belum dilakukan evaluasi *usability*.

Evaluasi *usability* sangat penting dilakukan karena dapat melihat sejauh mana produk digunakan dengan mudah dan memuaskan bagi pengguna [1]. Evaluasi *usability* dilakukan bertujuan untuk mengetahui faktor apa yang perlu diperbaiki dari *website* yang telah dibangun dan mendapatkan ide solusi dari kendala yang dialami. Evaluasi dilakukan dengan melibatkan pengguna secara langsung sehingga dapat tercapainya kenyamanan pada pengguna. *Usability testing* terdiri dari beberapa teknik yaitu teknik *think aloud*, *shadowing method*, *coaching method*, *teaching method* *remote testing performance measurement* dan *eye tracker*. Diantara beberapa teknik tersebut teknik *Performance Measurement* dapat

mengukur performa keberhasilan dan kecepatan pengguna dalam mengerjakan *task*. Teknik ini memiliki kelebihan yaitu mudah digunakan dan permasalahan *usability* suatu sistem mudah ditemukan, namun kekurangan dari teknik ini yaitu membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menguji semua *task* yang ada. Teknik *Retrospective Think Aloud* dilakukan dengan verbalisasi apa yang pengguna rasakan dan pengguna pikirkan selama mengerjakan *task* yang diberikan. Kedua teknik tersebut lebih mudah digunakan dan dapat mengukur parameter penting dalam *usability* yaitu efektivitas, efisiensi dan kepuasan dari pengguna. Pemilihan teknik pada penelitian ini disesuaikan dengan kondisi dari pengguna, berdasarkan pernyataan dari CEO bahwa target utama pengguna *website* kiddy.id adalah sebanyak-banyaknya ibu rumah tangga.

Berdasarkan karakteristik ibu rumah tangga yang memiliki urusan dan kegiatan di rumah yang padat dan mudah terganggu ketika melakukan aktivitas. Maka teknik RTA cocok digunakan untuk pengujian *usability* karena pada teknik ini terdapat 2 sesi yaitu pertama sesi pengerjaan tugas dan sesi kedua yaitu review atau verbalisasi apa yang dirasakan saat pengujian, sehingga responden dapat mengerjakan tugas dengan fokus tanpa terganggu oleh perintah atau suara saat pengujian.

Berdasarkan permasalahan diatas, pada penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *website* kiddy.id pada parameter *usability* dengan menggunakan metode *Retrospective Think Aloud* dan *Performance Measurement*, serta mendapatkan *insight* sehingga mendapatkan rekomendasi perbaikan desain berdasarkan hasil evaluasi *usability* yang telah dilakukan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil analisis evaluasi *usability* menggunakan Teknik *Retrospective think aloud* (RTA) untuk mendapatkan *insight* yang baik dan Teknik *Performance Measurement* untuk mendapatkan hasil parameter

*usability* dari nilai efektivitas dan efisiensi yang dapat meningkatkan *usability*?

2. Bagaimana rekomendasi perbaikan desain yang dibuat berdasarkan insight yang diperoleh dari hasil evaluasi *usability* menggunakan Teknik *Retrospective think aloud* (RTA) dan *Performance Measurement*?

### **1.3. Batasan Masalah**

1. Hasil dari penelitian ini adalah hasil analisis evaluasi *usability* dan rekomendasi desain dalam bentuk *prototype*.
2. Target user pada penelitian ini adalah ibu rumah tangga yang dibagi menjadi 2 kategori yaitu kategori pengguna baru (belum pernah menggunakan *website* kiddy.id) dan kategori pengguna (sedang menggunakan *website* kiddy.id)

### **1.4. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Melakukan evaluasi *usability* pada *website* kiddy.id menggunakan Teknik *Retrospective Think Aloud* dan *Performance Measurement* untuk mendapatkan *insight* sehingga memperoleh rekomendasi perbaikan desain serta dapat meningkatkan *usability*.
2. Mengukur nilai efektivitas dan efisiensi pada desain yang telah diuji.

### **1.5. Sistematika penulisan**

Penelitian ini ditulis dalam lima bab bahasan yang diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang pendahuluan penelitian dan ruang lingkup dari topik penelitian yang diuraikan menjadi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Pustaka

Bab ini berisi teori serta gagasan pendukung yang relevan dengan permasalahan penelitian yang akan menunjang pelaksanaan penelitian.

### Bab III Alur Pemodelan

Pada bab ini diuraikan terkait alur pemodelan yang akan digunakan sebagai pendekatan pelaksanaan penelitian.

### Bab IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini, akan dibahas tentang bagaimana peneliti menganalisis data yang sudah peneliti kumpulkan selama penelitian.

### Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya