

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi berkembang sangat pesat di Indonesia. Melalui survei yang dilakukan Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2018 menunjukkan 171,17 juta atau 64,8% dari penduduk Indonesia sudah terhubung ke internet, naik 10,12 % dari tahun 2017 yang hanya 54,68%.

Pemanfaatan teknologi dan informasi yang sedang berkembang pesat salah satunya adalah *Financial Technology*. *Fintech (Financial Technology)* merupakan layanan yang memberikan solusi dan inovasi dalam bidang finansial atau transaksi keuangan dengan memanfaatkan teknologi dalam layanannya[1]. Dengan hadirnya *Fintech* ini, transaksi keuangan dan jasa keuangan menjadi lebih mudah dan menjangkau lebih banyak pengguna.

Layanan cicilan *online* merupakan salah satu layanan *Financial Technology* yang berkembang pesat di Indonesia. Melalui survei yang dilakukan Dailysocial.id dan Jakpat kepada 1049 responden tentang cicilan *online* tanpa kartu kredit menyebutkan bahwa 42,90 % pernah menggunakan layanan cicilan *online*.

Maraknya layanan cicilan *online* yang menawarkan berbagai kelebihan dan fitur dalam layanannya menjadi tantangan tersendiri untuk layanan cicilan *online* yang baru memulai dan ikut bersaing dalam layanan ini. Dibutuhkan inovasi produk, penyelesaian masalah dan peningkatan layanan menjadi lebih baik agar pengguna tetap menggunakan produk dan merekomendasikan kepada orang lain.

Angsur merupakan salah satu layanan *fintech* cicilan *online* yang baru memulai dan bersaing dalam layanan cicilan *online* dengan target pengguna adalah Mahasiswa. Angsur hadir untuk menjawab permasalahan pengguna yang ingin berbelanja *online* dengan sistem angsuran perbulan tetapi tidak memiliki kartu kredit, dan membawa misi transaksi Syariah agar pengguna yang sadar dan anti terhadap Riba mempunyai solusi atas permasalahan yang mereka hadapi[2].

Suatu fitur yang baik harus didukung dengan antar muka dan pengalaman pengguna yang baik. Antar muka yang baik bukan hanya sekedar tampilan yang bagus dan elegan tetapi juga harus memperhatikan dan menghindarkan dari tata letak konten yang tidak tepat, penggunaan warna yang tidak konsisten, dan tampilan yang membuat pengguna kebingungan[3]. Selain itu antar muka yang dibuat harus mengikuti prinsip-prinsip desain yaitu visibilitas (*visibility*), umpan balik (*feedback*), batasan (*constraint*), konsistensi (*consistency*), dan keterjangkauan (*affordance*)[3].

Untuk mendapatkan pengalaman pengguna yang baik, website dirancang dengan memperhatikan perilaku, kebutuhan, dan motivasi pengguna. Pendekatan yang digunakan untuk mengoptimalkan dan mengefisienkan antar muka dan pengalaman pengguna adalah pendekatan *User Centered Design*. *User Centered Design* adalah pendekatan desain yang berfokus pada kebutuhan, keinginan, dan kemampuan pengguna dalam proses desain dan pengembangan produk. Pengguna dapat mengarahkan proses desain dan pengembangan produk agar produk yang dihasilkan intuitif, mudah digunakan, dan berguna[4].

Metode dalam penelitian pengembangan *software* sangat beragam seperti : *Design Thinking*, *Lean UX*, *Design Sprint*, *Agile* dan seterusnya, masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah *Design Thinking* karena metode *Design Thinking* relevan dan sesuai dengan pendekatan *User Centered Design* yang berfokus kepada kebutuhan dan pengalaman pengguna yang mengacu pada empati, kolaborasi dan eksperimen[5]. Proses *Design thinking* terdiri dari 5 proses yaitu *Emphatize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* dan *Test*[6].

Selanjutnya, untuk mengetahui permasalahan dan kekurangan yang harus diperbaiki baik itu dari sisi antar muka dan pengalaman pengguna dari website Angsur, hal yang harus dilakukan adalah *user testing* dan evaluasi. Proses *user testing* dilakukan terhadap 2 kondisi yaitu terhadap website Angsur yang sudah ada (*existing product*) untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi pengguna dan *user testing* terhadap rancangan website Angsur yang dikembangkan (*development product*) untuk melihat apakah solusi atau rancangan yang dikembangkan sudah

menjawab permasalahan pengguna dan peningkatan *usability* dari website. Proses evaluasi dilakukan terhadap website yang sudah ada (*existing product*) menggunakan *Heuristic Evaluation*, yaitu metode evaluasi dengan menganalisis tampilan dari antar muka untuk menemukan dan mengidentifikasi permasalahan pengguna dalam menggunakan produk (*usability*)[7].

Untuk mengukur keberhasilan dari antar muka dan *usability* dari website perlu dilakukan pengukuran *usability*, dalam penelitian ini digunakan metode *USE Questionnaire*. *USE Questionnaire* adalah metode pengujian aspek *usability* yang terdiri 4 kategori penilaian yaitu dari kebermanfaatan, mudah digunakan, mudah dipelajari dan kepuasan pengguna[8].

Penelitian ini dilakukan untuk menguji aspek *usability* dan menghasilkan rancangan website yang sesuai dengan kebutuhan dan menjawab permasalahan pengguna. Hal ini penting untuk dilakukan agar pengguna mencapai tujuan yang ia inginkan ketika menggunakan website dan menghindarkan pengguna merasakan aspek *usability* yang tidak diinginkan seperti kebingungan, stress, bosan, dan perasaan buruk lainnya[3]. Jika pengguna merasa kesulitan menggunakan website atau beranda dari website gagal menyajikan dan menawarkan produk yang ingin ditawarkan kepada pengguna, maka pengguna akan keluar dari website dan mencari website lainnya[9]. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dibahas mengenai evaluasi dan perancangan antarmuka dan peningkatan aspek *usability* pada website Angsur menggunakan metode *User Centered Design*.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan diselesaikan dalam Tugas Akhir ini ada beberapa poin permasalahan yaitu :

- a. Bagaimana penilaian pengguna ketika menggunakan website Angsur ?
- b. Bagaimana cara menerapkan pendekatan *User Centered Design* dalam pengembangan website Angsur ?
- c. Bagaimana merancang dan membuat tampilan antar muka website Angsur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mempunyai *usability* yang baik.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dan pengerjaan Tugas Akhir ini adalah

- a. Mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan pengguna, dan menguji *usability* atau tingkat kepuasan pengguna ketika menggunakan website Angsur
- b. Merancang antarmuka dan pengalaman pengguna website sesuai dengan hasil analisis dan evaluasi terhadap website sebelumnya menggunakan metode pendekatan *User Centered Design*.
- c. Melakukan pengujian terhadap rancangan website yang sudah dikembangkan menggunakan *usability testing* dan penilaian terhadap *usability* menggunakan *USE Questionnaire*

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku, jurnal dan artikel yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN ANTAR MUKA WEBSITE

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam pengembangan antar muka dan pengalaman website serta analisis terhadap *existing condition* (website Angsur) dan perancangan antar muka dan pengalaman pengguna menggunakan pendekatan *User Centered Design*.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini menjelaskan tentang bagaimana pengimplementasian antarmuka dan pengalamana pengguna dan bagaimana pengujian yang digunakan berupa skenario atau kasus pada website.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan akhir yang ditemukan dan saran yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan dan perbaikan pada penelitian berikutnya yang berkaitan, baik itu kesamaan tema atau contoh kasus penelitian.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang dilakukan dalam penelitian ini mengacu dan menggunakan pendekatan *User Centered Design*. Berikut merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan menggunakan metodologi ini :

1. Perencanaan dan pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahapan yang digunakan untuk mengumpulkan data dan melakukan riset kepada pengguna. Metode riset yang digunakan yaitu dengan metode kualitatif dan kuantitatif menggunakan kuesioner, wawancara dan menguji secara langsung.

Wawancara dilakukan untuk mengetahui permasalahan pengguna, kebutuhan pengguna dan karakteristik dari pengguna ketika menggunakan website. Kuesioner dilakukan untuk mengumpulkan data kuantitatif yang digunakan untuk tahapan selanjutnya yaitu proses analisis dan identifikasi terhadap permasalahan dan kebutuhan pengguna.

2. Analisis dan Identifikasi

Data yang sudah terkumpul akan dianalisis dan diidentifikasi menggunakan pendekatan *User Centered Design*. Proses analisis dilakukan dengan melakukan *user testing* dengan mempersiapkan apa yang akan diuji, skenario pengujian, menentukan responden dan melakukan penilaian menggunakan *Success Rate*. Proses selanjutnya selesai dilakukan analisis adalah mendefinisikan permasalahan dengan mendefinisikan karakteristik

dari pengguna / Persona, mendapatkan *Point Of View* (POV) atau sudut pandang dari pengguna, dan menentukan masalah yang sering dihadapi pengguna/ *Pain Point*.

3. Perancangan desain

Proses selanjutnya setelah permasalahan didefinisikan adalah *Ideate*, yaitu membuat ide atau solusi sebanyak-banyaknya terkait permasalahan atau kebutuhan pengguna. Metode yang digunakan dalam proses *ideate* pada penelitian ini adalah membuat sketsa dengan *Sneakpeekit*, yaitu *template* sketsa antar muka dan pengalaman pengguna.

4. Implementasi dan pengujian

Proses selanjutnya ialah tahapan *prototype* yaitu tahapan membuat rancangan website yang digunakan sebagai simulasi atau sampel untuk menguji dan mempelajari kebiasaan pengguna. Tahap ini merupakan tahap implementasi dari ide atau solusi yang sudah dibuat. Setelah dilakukan implementasi, proses selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap rancangan website yang sudah dikembangkan. Pengujian yang dilakukan adalah *user testing* dengan menggunakan *success rate* sebagai acuan penilaian dan menilai *usability* website menggunakan *USE Questionnaire*. Aspek *Usability* yang dinilai adalah *Ease to Use*, *Usefulness*, *Ease to Learning*, dan *Satisfaction*.

5. Evaluasi

Proses ini penting untuk memastikan bahwa implementasi ataurancangan yang sudah dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna atau tidak. Hasil evaluasi menjadi acuan untuk tahapan pengembangan selanjutnya pada *User Centered Design*