

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital yang terjadi saat ini bagi masyarakat merupakan hal yang lumrah dalam perkembangan dunia digital khususnya di bidang keuangan. Hal ini akan membuat zakat, penggalangan dana dan donasi online semakin melekat di masyarakat. Menurut World Giving Index, Indonesia sekali lagi dinobatkan sebagai negara paling dermawan pada tahun 2022. Menurut kajian Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia APJII, Indonesia saat ini memiliki tingkat penetrasi pengguna internet 64,8 dari total populasi 264,16 juta. Fakta-fakta ini memperjelas bahwa potensi platform digital untuk transaksi zakat dan donasi di Indonesia akan berkembang lebih pesat lagi di masa depan [1].

Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia adalah yayasan penggalangan dana yang didedikasikan untuk bantuan kemanusiaan, pendidikan, pemberdayaan ekonomi dan bantuan bencana. Terletak di gedung Graha TI, Jalan Ahmad Yani No 153 Surabaya. Sejak 10 November 2018, telah beroperasi dengan visi menjadi lembaga kemanusiaan yang proaktif, profesional, dan berorientasi pada solusi. Yayasan Kotak Amal Indonesia memiliki website yang disebut kotak amal dan dapat diakses dengan mengklik link www.kotakamal.org. Website ini menampilkan informasi tentang Yayasan dan Layanan penggalangan dana online. Mempertahankan branding yayasan, warna orange mendominasi segala bentuk publikasi dari yayasan [2].

Website yang ditujukan untuk memudahkan masyarakat dan donatur dalam mengetahui informasi yayasan, update dari penyaluran dan berdonasi online. Diharapkan sebuah website harus memiliki fungsionalitas dan pengalaman pengguna yang baik. Seiring pengoperasian dari website kotakamal.org dengan berjalannya waktu, beberapa donatur mengeluh ketika menggunakannya. Splash screen yang menampilkan logo terlalu lama, program kemanusiaan yang ditampilkan kurang detail, tampilan dan alur berdonasi yang rumit dan tidak *user friendly*. Maka dari itu diperlukannya pengukuran kualitas sebuah aplikasi supaya memiliki fungsionalitas dan pengalaman pengguna yang baik [3].

Pengukuran kualitas aplikasi penting dan harus dipertimbangkan dalam setiap implementasi. Pengukuran kualitas aplikasi dapat dikatakan berhasil jika menguntungkan dan terukur. Ini juga menyangkut pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi interaktif. Jika

aspek pengalaman pengguna mencukupi seperti konten aplikasi tidak familiar, tidak memenuhi harapan pengguna sebelum menggunakan aplikasi, dan pengguna tidak tertarik untuk melanjutkan ke tahap berikutnya. Maka *user* pun bisa berhenti menggunakan aplikasi padahal mereka membutuhkan [4].

Penelitian sebelumnya telah dilakukan dan berkaitan dengan evaluasi usability untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Salah satu penelitian dilakukan oleh Dionisius dkk dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai usability dari aplikasi kitabisa mendapatkan score 59,6. Setelah itu dilakukan tahap desain ulang pengalaman pengguna dengan menggunakan metode *design thinking* mendapatkan peningkatan nilai menjadi 73. Maka dengan begitu dapat disimpulkan semakin menjadi lebih baik dari sebelumnya [5]. Sebuah penelitian juga dilakukan oleh Muhammad Azmi dkk, kepuasan pengguna aplikasi GrabFood diukur menggunakan metode AEQ (*Single Ease Question*). Kemudian menerapkan pendekatan metode *design thinking* untuk merancang dan mengembangkan pengalaman pengguna. Metode ini menunjukkan peningkatan efisiensi dari 33,1% menjadi 67,4% dan kepuasan pengguna dari 3,3% menjadi 25,9%, pada pengujian pengukuran hasil *prototype* [6].

Melihat keberhasilan pada penelitian sebelumnya dalam meningkatkan *user experience* suatu aplikasi, Maka dari itu peneliti akan menggunakan metode *Design Thinking* untuk mengevaluasi permasalahan *user experience* yang terdapat pada website kotakamal.org dan metode SUS & UEQ sebagai alat ukur evaluasi. Metode pendekatan yang berpusat pada pengguna akan menghasilkan suatu website yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna. Dengan harapan hasil penelitian ini dapat meningkatkan *user experience* pada website Kotak Amal yang sesuai dengan kebutuhan donatur.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan permasalahan di atas, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana meningkatkan *usability & user experience* website kotakamal.org dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

1.2.2 Metode Usulan

Pada penelitian ini, guna meningkatkan usability dan pengalaman pengguna. Digunakan metode design thinking khususnya tahapan empathize dan define. Tahapan ini dilakukan melalui alat bantu seperti empathy map, user persona, system usability scale, dan user experience questionnaire untuk mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan pengguna. Hasil dari tahap-tahap empathize dan define menjadi dasar bagi tahapan ideate, dimana ide-ide solusi untuk masalah yang telah didefinisikan dikembangkan. Ide-ide ini kemudian disempurnakan dan diwujudkan dalam bentuk prototype website, yang kemudian diujikan kembali menggunakan metode SUS dan UEQ.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apa saja aspek-aspek yang menjadi permasalahan pengguna saat menggunakan website kotakamal.org?
2. Bagaimana tingkat keberhasilan evaluasi *user experience* terhadap website kotakamal.org dengan desain perbaikan website kotakamal.org menggunakan metode *Design Thinking*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan serta manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan memberikan solusi untuk aspek-aspek yang menjadi permasalahan pengguna website kotakamal.org.
2. Membuat rekomendasi perbaikan *user experience* pada website kotakamal.org dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari pelaksanaan penelitian ini yaitu untuk membantu meningkatkan tampilan *user experience* yang menarik, mudah, nyaman, dan sesuai kebutuhan pengguna website kotakamal.org.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu : observasi, studi literatur, dan kuesioner.
2. Penelitian ini dilakukan untuk masyarakat yang menggunakan website kotakamal.org.
3. Menggunakan metode *Design Thinking* : *empathize, define, ideate, prototype, test*.
4. Rancangan *user experience* berupa *prototype*.
5. Pengujian *usability* & hasil *prototype* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam penelitian ini, disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan membahas tentang teori yang berhubungan dengan *usability*, perancangan *user interface* dengan menggunakan metode *Design Thinking* serta penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas tentang metode penelitian yang akan digunakan dalam membuat perancangan *user interface* menggunakan *design thinking*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan membahas tentang hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian, dan implementasi system dari rancangan yang telah dibuat.

BAB VI KESIMPULAN

Dalam bab ini akan membahas kesimpulan penelitian dan saran pengembangan penelitian.