

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang cepat mendorong instansi untuk mengikuti tren tersebut. Aplikasi memberikan kemudahan dan kecepatan, memungkinkan instansi bersaing dan meningkatkan kualitas layanan[1]. Kunci sukses dalam menerapkan teknologi adalah pengalaman *User Experience* (UX) dan *User Interface* (UI). Pengalaman pengguna yang memuaskan dan antarmuka yang baik menjadi faktor kunci untuk mencapai kesuksesan suatu layanan perusahaan, untuk mengukur dengan cepat pengalaman pengguna digunakanlah *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada penelitian ini. UEQ melibatkan 26 pertanyaan yang mencakup 6 poin penting, seperti *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, *Novelty*. Dengan 7 opsi jawaban, UEQ membantu mendapatkan persepsi dan mengidentifikasi masalah pengguna. Metode UEQ dipilih karena kuisionernya yang cepat dan mudah untuk mengukur pengalaman pengguna pada sebuah aplikasi[2].

Aplikasi dapat menjadi alat efektif untuk mengoptimalkan operasional instansi dan meningkatkan daya saing di era teknologi. Melalui aplikasi dapat diperoleh sangat mudah dan cepat sehingga instansi bisa siap bersaing serta dapat meningkatkan kualitas perusahaan contohnya seperti Aplikasi Gramedia Digital, yang merupakan inovasi dari PT. Gramedia Asri Media salah satu toko buku retail terbesar di Indonesia, memberikan kemudahan akses melalui platform toko buku online seperti *ebook*, majalah, dan koran digital yang dapat diunduh oleh pengguna.

Aplikasi Gramedia Digital dapat diakses melalui berbagai platform, termasuk Android dan iOS, serta menyediakan metode pembayaran online dan pengguna dapat melihat riwayat buku yang sudah dibeli atau banyak buku yang sudah dibaca[3]. Dengan kemampuan untuk membuat akun pengguna, pengguna dapat mengelola riwayat pembelian dan memonitor bacaan mereka. Meskipun aplikasi ini telah digunakan oleh jutaan pengguna, tetapi terdapat ulasan dari review pengguna di *Play Store* yang memberikan rating 3,0.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada *Play Store* di Aplikasi Gramedia Digital dapat diketahui bahwa pengguna merasa *User Experience* pada aplikasi masih kurang, *User Interface* yang masih rumit dan tidak efisien, belum ada fitur loncat halaman, belum bisa menulis *comment* dan membuat *highlight* pada *ebook* yang sudah dibeli, untuk mengatasi kelemahan Aplikasi Gramedia Digital yaitu dengan melakukan Evaluasi Dan Perancangan UI/UX pada Aplikasi Gramedia Digital, diharapkan aplikasi ini tetap menjadi langkah positif dalam adaptasi terhadap era digital yang terus berkembang.

Membahas permasalahan tersebut, solusi yang terbaik yaitu dengan melakukan Evaluasi Dan Perancangan UI/UX pada Aplikasi Gramedia Digital Menggunakan Metode *Lean Ux* dan *User Experience Questionnaire*. Ada beberapa langkah dalam *Lean UX*, seperti *Declare Assumption*, *Create MVP*, *Run An Experiment*, dan *Feedback and Research* [4]. Proses ini memungkinkan mengidentifikasi asumsi, pengembangan produk minimum yang dapat digunakan, pelaksanaan eksperimen, dan penelitian yang mendalam. Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan untuk mengukur dengan cepat pengalaman pengguna pada produk interaktif, membantu mendapatkan persepsi dan mengidentifikasi masalah yang mungkin dihadapi oleh pengguna. Dalam Aplikasi Gramedia Digital, evaluasi dan perancangan ulang dilakukan berdasarkan umpan balik pengguna. *Prototype* baru dibuat berdasarkan perbaikan yang diinginkan, dan perbedaan pengalaman pengguna antara aplikasi lama (Gramedia Digital) dan yang baru (D'Gramedia).

Dengan dikembangkannya Aplikasi Gramedia Digital, aplikasi ini dapat berguna serta membantu dalam mempermudah pengguna baru maupun pengguna yang sudah lama untuk membaca berbagai buku digital, majalah, dan koran. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya menjadi wadah untuk mengakses konten bacaan digital, tetapi juga menjadi solusi praktis bagi pengguna yang ingin memperluas dan menyempurnakan pengalaman membaca.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang ada pada Aplikasi Gramedia Digital, seperti *User Experience* yang masih kurang, *User Interface* yang masih rumit dan tidak efisien, belum ada fitur loncat halaman, belum bisa menulis

comment dan membuat *highlight* pada *ebook* yang sudah dibeli. Hal tersebut membuat kualitas yang kurang pada Aplikasi Gramedia Digital menyebabkan pengguna memberikan rating yang rendah, berdampak pada penurunan popularitas aplikasi.

1.2.2 Metode Usulan

Solusi yang dapat diusulkan yaitu dengan melakukan Evaluasi Dan Perancangan UI/UX pada Aplikasi Gramedia Digital Menggunakan Metode *Lean Ux* Dan *User Experience Questionnaire*. Terdapat beberapa tahapan *lean ux* yang terdiri dari *Declare Assumption*, *Create MVP*, *Run An Experiment*, dan *Feedback and Research*. Tujuan utama dari metode *Lean UX* yaitu dengan berfokus pada *feedback* pengguna agar mendapat keputusan yang tepat dan tujuan dari metode UEQ adalah mengetahui hasil pengujian dari perancangan yang dibuat.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka terdapat pertanyaan penelitian, Apakah dengan membuat Evaluasi Dan Perancangan UI/UX pada Aplikasi Gramedia Digital Menggunakan Metode *Lean Ux* Dan *User Experience Questionnaire*, dapat mengetahui berapa nilai kenaikannya pada aplikasi D'Gramedia?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan diatas maka dapat dituliskan tujuan dari penelitian ini, yaitu hasil Evaluasi Dan Perancangan UI/UX pada Aplikasi Gramedia Digital Menggunakan Metode *Lean Ux* Dan *User Experience Questionnaire*, dapat mengetahui berapa nilai kenaikan pada aplikasi yang telah diredesign.

1.3.2 Manfaat

Berdasarkan evaluasi *User experience* dan perancangan *User interface* Aplikasi Gramedia Digital dengan menggunakan Metode *Lean UX* dan *User Experience Questionnaire* aplikasi ini menjadi lebih mudah digunakan dan memberikan manfaat yang besar bagi pengguna. Harapannya adalah agar Aplikasi Gramedia Digital dapat menghindari keluhan dari pengguna, sehingga dapat meningkatkan rating menjadi lebih dari 3,0.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengevaluasi aplikasi Gramedia Digital.
2. Penelitian ini dirancang untuk berupa *prototype* berbasis mobile (tidak menjadi aplikasi dan tidak berfungsi seperti layaknya aplikasi).
3. Penelitian ini menggunakan Metode *Lean UX* dan *User Experience Questionnaire*.
4. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah survei dalam bentuk kuisioner yang dibagikan secara tidak langsung (*online*) kepada pengguna Aplikasi Gramedia Digital wilayah Surabaya.
5. Penelitian ini menggunakan Figma sebagai pembuatan *prototype* dan UEQ *Data Analysis Tool* sebagai alat pengolahan data.

1.5 Sistematika Laporan

Berikut adalah struktur penulisan yang digunakan dalam menyusun Laporan Skripsi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah pada tugas akhir ini, serta memberikan solusi, tujuan serta manfaat untuk permasalahan yang ada.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas mengenai pengertian berdasarkan hasil penelitian mencangkup teori pendukung dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai langkah-langkah atau alur jalannya penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai pengujian aplikasi lama dan pengujian aplikasi yang telah diredesign, untuk membandingkan kelayakan pada aplikasi sesuai pengalaman pengguna.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan membahas kesimpulan dari pada tugas akhir ini, dan ada saran untuk peneliti selanjutnya.