

## 1. Pendahuluan

### Latar Belakang

Buku merupakan sebuah kumpulan kertas atau bahan lain yang digabung menjadi satu kesatuan yang berisi gambar, tulisan, atau tempelan. Di era teknologi saat ini, pembelian buku dapat dilakukan secara *online* menggunakan layanan berbasis *website* maupun aplikasi *mobile*. Pembelian buku secara *online* ini dapat memangkas kesenggangan waktu dan tenaga sehingga kegiatan transaksi yang ada bisa menjadi lebih efisien. Salah satu contoh dari aplikasi yang berfokus pada kegiatan transaksi ini adalah aplikasi *mobile* Gramedia. Aplikasi *mobile e-commerce* yang diluncurkan oleh salah satu perusahaan besar ritel buku di Indonesia yaitu PT. Gramedia Asri Media ini berfokus pada penjualan buku dan perlengkapan belajar lainnya. Aplikasi Gramedia diluncurkan pada tahun 2017 yang sudah diinstal lebih dari 100.000 kali pada Playstore.

Tercatat hingga tanggal 20 Juli 2021, terdapat lebih dari 2000 ulasan pada kolom komentar di laman Playstore aplikasi Gramedia. Berdasarkan 100 ulasan terbaru yang ada pada kolom ulasan tersebut, terdapat 8 ulasan dengan bahasan ketidakpuasan tentang *user interface* dari aplikasi Gramedia. Berdasarkan hal tersebut, dilakukan wawancara untuk mengetahui lebih dalam apakah ada permasalahan pada desain *user interface* dan apakah hal ini berdampak kepada aktivitas pengguna dalam menggunakan aplikasi. Hasil wawancara kepada 10 orang pengguna aplikasi Gramedia, ditemukan beberapa catatan kekurangan pada desain aplikasi saat ini khususnya pada bagian desain navigasi yang rumit dan tidak efisien dalam melakukan sebuah *task*, tata letak informasi yang kurang baik, pengelolaan *feedback* yang kurang baik, fitur dasar yang kurang lengkap, desain yang kurang konsisten dan kurang menarik mengikuti perkembangan desain aplikasi lainnya saat ini. Pengujian *usability* pun juga dilakukan untuk mengetahui dan menentukan apakah aplikasi Gramedia saat ini sudah memenuhi kebutuhan pengguna atau belum dan untuk mendapatkan data kuantitatif agar dapat lebih mudah diolah. Pengujian *usability* dilakukan menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*). Metode SUS dapat digunakan dalam melakukan pengujian teknologi baik pada perangkat keras, perangkat lunak, *website*, bahkan perangkat seluler [2]. Jumlah responden uji statistik dengan melibatkan 30 responden [3]. Dari hasil pengujian awal yang dilakukan, didapatkan hasil 63,08 untuk skor SUS yang berarti tampilan aplikasi memiliki nilai kegunaan dan penerimaan yang masih rendah.

Berdasarkan uraian temuan di atas maka disimpulkan bahwa masih terdapat permasalahan *user interface* pada aplikasi Gramedia dan belum juga memenuhi unsur *usability* sehingga diperlukan sebuah perbaikan dan pengembangan *user interface* kembali yang mengfokuskan kepada kebutuhan pengguna dari aplikasi Gramedia. Maka dari itu metode yang digunakan pada penelitian kali ini yaitu menggunakan metode *user-centered design* (UCD). UCD merupakan metode perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan *user interface* yang bertujuan untuk membuat produk memiliki nilai *usability* yang tinggi. Terbukti pada penelitian [5], pengimplementasian metode UCD dapat meningkatkan nilai *usability* hingga 13,10% dan pada penelitian lain [12], juga ditemukan bahwa metode ini dapat meningkatkan nilai *usability* hingga 30,69%. Berdasarkan temuan permasalahan yang sudah dipaparkan, diharapkan dengan menggunakan metode UCD dapat memperbaiki permasalahan *user interface* dan meningkatkan nilai *usability* pada aplikasi Gramedia.

### Topik dan Batasannya

Berdasarkan paparan pada latar belakang terdapat masalah desain aplikasi Gramedia saat ini yaitu desain navigasi yang rumit dan tidak efisien, tata letak informasi yang kurang baik, pengelolaan *feedback* yang kurang baik, fitur dasar yang kurang lengkap, desain yang kurang konsisten dan kurang menarik mengikuti perkembangan desain aplikasi lainnya saat ini. Maka dari itu muncul pertanyaan penelitian tentang bagaimana hasil rekomendasi *user interface* berdasarkan kebutuhan tentang permasalahan yang ada menggunakan metode *user-centered design* dan bagaimana perbandingan nilai *usability* yang didapat terhadap desain aplikasi Gramedia sebelum dan sesudah menerapkan metode *user centered design* yang diuji menggunakan metode *system usability scale*. Pada penelitian ini memiliki beberapa batasan yaitu penelitian dilakukan sebatas memberikan rekomendasi *user interface* berdasarkan kebutuhan pengguna berupa *prototype* yang dirancang menggunakan metode *user-centered design* dan memenuhi konsep *usability*. Subjek dari penelitian ini merupakan pengguna umum dari aplikasi Gramedia berbasis Android. Pengujian *usability* dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada pengguna dan melakukan wawancara kepada pengguna. Iterasi dilakukan jika rekomendasi desain yang dihasilkan memiliki nilai kurang dari 64 poin.

### Tujuan

Tujuan dari penelitian ini untuk dapat menghasilkan rekomendasi *user interface* berdasarkan kebutuhan yang berpusat pada pengguna dengan tingkat *usability* yang lebih baik menggunakan metode *user-centered design*, untuk melakukan analisis perbandingan hasil nilai *usability* antara desain awal dengan desain yang menggunakan metode *user-centered design* dalam pembangunannya, dan diharapkan hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan aplikasi Gramedia kedepan oleh pihak yang lebih berwenang.