

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dilansir oleh apjii.or.id, survei nasional pengguna internet di tahun 2019 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada 2 – 25 Juni 2020, diketahui bahwa pengguna internet dari 266.91 juta penduduk Indonesia adalah sebanyak 73,7% dan 3,6% diantaranya adalah lansia madya berusia 60-64 tahun dan 2,3% 65-69 tahun. 10,7% dari keseluruhan penduduk Indonesia menggunakan internet untuk berbelanja *online*. Kondisi penurunan fungsi psikomotorik sangat membatasi lansia dalam menggunakan teknologi yang ada saat ini yang dibuktikan pada penelitian sebelumnya [2]. Fungsi yang terdapat di dalam aplikasi pada *smartphone* yang ada saat ini telah disesuaikan untuk target pengguna di usia muda dan bukan untuk pengguna lansia yang akan berdampak sulit digunakan oleh lansia [10].

Shopee adalah *e-commerce* berbasis aplikasi *mobile* dengan pengguna tertinggi di Indonesia. Dilansir oleh konsumendigital.com, pengguna aplikasi Shopee di setiap bulannya pada tahun 2020 adalah 93.440.300 pengunjung. Hasil survey dari APJII menyatakan 27,4% menggunakan aplikasi Shopee untuk belanja *online*. Dengan demikian alasan dari peneliti untuk memilih Shopee sebagai studi kasus adalah pengguna Shopee lebih unggul dibandingkan aplikasi *e-commerce* lainnya di Indonesia. Aplikasi Shopee digunakan untuk memenuhi kebutuhan berbelanja secara daring tanpa harus pergi ke pusat perbelanjaan. Terlebih dalam kondisi pandemi seperti sekarang ini, penggunaan Shopee meningkat.

Berdasarkan hasil observasi dalam menggunakan aplikasi Shopee, lansia mengalami beberapa kesulitan. Fungsi penglihatan yang menurun mengakibatkan lansia kesulitan dalam mengetik nama barang yang ingin dicari sehingga tidak jarang terjadi salah input nama barang dikarenakan kesalahan dalam penetikannya. Terdapat pula kesulitan lain yang dialami oleh responden yaitu, penurunan fungsi kognitif berakibat responden kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang ada pada Shopee dengan baik. Dampaknya adalah responden kesulitan dalam mencari barang yang diinginkan, menambahkan barang pada keranjang belanja, dan melakukan pembayaran. Hal ini dirasakan oleh responden bahwa

Shopee adalah aplikasi yang tidak *senior citizen friendly* dan menunjukkan bahwa aplikasi Shopee memiliki kekurangan dalam aspek *accessibility*.

Semua kendala yang dialami oleh responden menyebabkan responden membutuhkan bantuan orang lain dalam menggunakan aplikasi Shopee. Oleh karena itu, dalam rangka memudahkan lansia dalam menggunakan aplikasi Shopee, akan dirancang sebuah antarmuka yang lebih memudahkan pengguna dan memiliki tingkat *accessibility* yang lebih baik daripada sebelumnya menggunakan metode *User-Centered Design* (UCD) dengan panduan untuk merancangya disesuaikan pada penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya [2].

Alasan dari peneliti memilih metode UCD ini adalah metode ini melibatkan pengguna sepanjang proses desain yang dilakukan sehingga solusi antarmuka yang dibuat akan sesuai dengan kebutuhan pengguna lansia. Dalam prosesnya, metode UCD memiliki siklus iterasi yang akan terus berlangsung sampai kebutuhan desain untuk pengguna terpenuhi. Untuk pengujian pada *accessibility*, peneliti menggunakan metode *first click testing* dengan alasan metode ini cukup mudah diterapkan pada kelompok lansia yang mengalami penurunan fungsi persepsi, kognitif, dan psikomotorik seperti yang sudah dijelaskan di atas.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan kepada pengguna Shopee kelompok lansia, pengguna masih merasa kesulitan pada saat menggunakan aplikasi Shopee sehingga menjadi penghambat bagi pengguna dalam berbelanja secara daring. Hal tersebut menunjukkan adanya permasalahan pada aspek *accessibility* yang memunculkan pertanyaan penelitian yang diajukan di bawah ini:

Bagaimana rancangan antarmuka yang tepat dan dapat dengan mudah digunakan oleh target pengguna untuk meningkatkan *accessibility* dalam menggunakan aplikasi Shopee?

1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah pada sub bab sebelumnya maka didapatkan tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah menghasilkan desain antarmuka dari aplikasi Shopee yang tepat dan mudah digunakan oleh pengguna untuk meningkatkan *accessibility* pada lansia dalam menggunakan aplikasi tersebut. Serta tetap nyaman digunakan oleh pengguna selain lansia.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah adapun batasan masalah pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna adalah kelompok lansia dengan usia 60 tahun keatas. Sesuai dengan UU Nomor 13 Tahun 1998.
2. Desain antarmuka yang dibuat hanya berfokus pada aplikasi Shopee pada *smartphone*.
3. Metode pengukuran ketuntasan pada penelitian ini adalah *First Click Testing* karena pentingnya klik pertama yang dilakukan oleh pengguna.

1.5. Sistematika Penulisan

Berikut adalah rencana kegiatan pada penelitian ini yaitu:

1. Studi literatur
Bertujuan untuk mempelajari lebih dalam terkait permasalahan yang diangkat pada penelitian ini.
2. Riset Pengguna
Riset pengguna yang dilakukan menggunakan teknik pengumpulan data secara kualitatif.
3. Menspesifikasi kebutuhan
Membuat model *user experience* dan *task* dengan *mental model*.
4. Merancang solusi desain
Merancang antarmuka sesuai dengan kebutuhan pengguna yang didapat dari riset pengguna dalam bentuk aplikasi *prototype*.
5. Evaluasi desain
Melakukan evaluasi dan pengujian terhadap aplikasi *prototype* pada target pengguna dengan menggunakan metode *first click testing*.