

## 1. Pendahuluan

### Latar Belakang

Mountrash adalah aplikasi pengelolaan sampah yang dimiliki oleh perusahaan rintisan, PT Mountrash Indonesia. Pengguna dapat menjual sampah mereka ke pengepul sampah terdekat melalui aplikasi tersebut. CEO PT Mountrash Indonesia mengungkapkan beberapa masalah pada aplikasi tersebut, terlihat dari penurunan jumlah pengguna, rendahnya rating aplikasi tersebut di Play Store, dan review yang berisi keluhan pengguna. CEO menyatakan bahwa perlu adanya evaluasi dari sisi pengguna aplikasi untuk mengungkap masalah yang dihadapi oleh pengguna. Berdasarkan permasalahan tersebut, evaluasi usability menjadi sangat penting untuk mengetahui apakah interaksi antara pengguna dengan aplikasi berjalan dengan baik atau tidak [1].

Metode dan data kualitatif dan kuantitatif yang dikumpulkan melalui metode ilmiah harus digunakan dalam evaluasi usability dan kinerja untuk menilai *user experience* dengan lebih baik [2]. Studi pada penelitian sebelumnya, dalam melakukan evaluasi usability hanya menggunakan kualitatif sehingga atribut usability tidak terukur, untuk mengukur atribut usability diperlukan penelitian dengan menggunakan kuantitatif. Maka, penelitian ini mencoba menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif, yaitu menggunakan teknik Retrospective Think Aloud (RTA) dan Performance Measurement. Kombinasi hasil Performance Measurement dan RTA memberikan informasi yang akurat dan lengkap pada pengujian usability [3].

### Topik dan Batasannya

Perumusan Masalah :

1. Bagaimana evaluasi dapat dilakukan agar mendapatkan *insight* yang cukup baik yang akan digunakan sebagai acuan perbaikan?
2. Bagaimana hasil evaluasi yang telah dibuat dengan menerapkan teknik *Retrospective Think Aloud* (RTA) dan *Performance Measurement* pada aplikasi Mountrash untuk pengukuran *usability*?

Batasan :

1. Hasil dari penelitian adalah berupa *prototype* yang dapat digunakan sebagai referensi oleh pihak pemilik aplikasi Mountrash dalam melakukan perbaikan.
2. Evaluasi/Pengujian *usability testing* menggunakan teknik *Retrospective Think Aloud* (RTA) dan *Performance Measurement*
3. Partisipan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kalangan ibu-ibu rumah tangga.
4. Partisipan akan dibagi menjadi 2 kelompok yaitu kelompok pengguna (sudah pernah menggunakan aplikasi mountrash) dan kelompok pemula (belum pernah menggunakan aplikasi) sebagai alat pembanding.
5. Fitur yang diuji adalah fitur utama yaitu penyerahan sampah.

### Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi agar mendapatkan *insight* yang cukup baik yang akan digunakan sebagai acuan perbaikan dan menganalisis hasil evaluasi yang telah dibuat dengan menerapkan metode *Retrospective Think Aloud* (RTA) dan *Performance Measurement* untuk meningkatkan *usability*.

### Organisasi Tulisan

Struktur penelitian ini diuraikan sebagai berikut. Bagian kedua menjelaskan mengenai studi terkait. Kemudian alur penelitian menjadi topik bahasan pada bagian tiga. Bagian keempat membahas hasil pengujian dan analisis. Pada Bagian lima membahas kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya.