

2 BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini menjelaskan teori-teori penelitian sebelumnya sebagai tinjauan dan dasar terkait Customer Relationship Management serta desain tampilan yang disesuaikan dengan *User-Centered Design* (UCD).

2.1 Customer Relationship Management (CRM)

Dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabahnya, suatu bank memerlukan informasi agar lebih mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah. *Customer Relationship management* (CRM) merupakan suatu strategi yang memungkinkan menjadi sarana antara bank dan nasabahnya menjalin hubungan yang lebih baik. sehingga dalam proses kegiatan tersebut, bank dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer Relationship Management* adalah salah satu strategi bisnis untuk meningkatkan keuntungan, penghasilan, dan kepuasan konsumen dengan cara mengatur segmentasi konsumen, cara memberikan perlakuan terhadap konsumen dan mengimplementasikan proses *customer-centric* (Buttle, 2009).

CRM termasuk strategi bisnis yang menyatukan proses, manusia, serta teknologi. CRM juga sangat berperan dalam hal menarik prospek penjualan, mengubah non-pelanggan menjadi pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, dan juga memberikan kepuasan kepada pelanggan. Aplikasi CRM dapat diintegrasikan ke aplikasi dan saluran lain, seperti situs web, pemasaran digital dan perangkat lunak. Menurut Dileep Kumar (2013) dengan judul *Customer Relationship Management in Industrial Bank*, fungsi CRM adalah menambahkan hubungan pihak nasabah karena bank bisa ikut serta dalam perkembangan usaha nasabahnya dan hubungan kedekatan nasabah dengan pihak bank.

Salah satu Teknik yang ditawarkan oleh Jackson (2007) adalah menggabungkan konsep CRM dan teknologi informasi dengan memanfaatkan penggunaan web untuk menerapkan personalisasi yaitu metode pendekatan yang mampu membantu pengelola situs web dalam rangka untuk mendapatkan pengunjung. Mempertahankan, mampu membawanya kembali berkunjung melalui penyediaan informasi atau konten yang tepat berupa produk, layanan, ataupun data pada waktu yang tepat melalui tempat dan sarana yang tepat. Penggabungan antara teknologi dan konsep tradisional ini menghasilkan transformasi paradigma yang berujung pada lahirnya konsep E-CRM (Jackson, 2007).

2.2 XYZ Service Rating

XYZ Service Rating adalah media penilaian kepuasan pelanggan di PT XYZ dengan menggunakan system *Customer Relationship Management*. Tujuan penilaian yang diberikan oleh pelanggan melalui Service Rating tersebut adalah agar dapat meningkatkan kinerja pegawai dan juga skill para pegawai dalam melakukan transaksi dan melayani nasabah. Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan salah satu strategi manajemen yang mengaitkan antara hubungan pelanggan dengan perusahaan yang bertujuan untuk mengelola hubungan baik dengan para pelanggan, serta dapat meningkatkan kinerja para pegawai. Service rating saat ini sudah menggunakan *QR Code*, dimana memudahkan pelanggan dalam mengakses aplikasi tersebut. Service Rating hanya bisa diakses pada saat Jam Operasional kerja saja, yaitu pada pukul 08.00 s.d 15.00. Service Rating sebuah aplikasi dalam bentuk website yang sangat ringan, menggunakan perangkat lunak Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) yang sangat memungkinkan untuk berkolaborasi dengan mudah dan efektif terhadap nasabah.

2.3 User-Centered Design

User Centered Design atau UCD adalah sebuah filosofi perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari sebuah proses pengembangan sistem (Widhiarso, W, Jessianti dan Sutini, 2007). Penggunaan UCD adalah kunci sukses dari website yang memiliki nilai *Usability* tinggi (*Usability Evaluation Basics*, 2018). Pendekatan *User-Centered Design* tentunya perlu melibatkan pengguna pada prosesnya, sehingga pengguna yang nantinya dapat memberikan saran mengenai pengembangan antarmuka *website* dan diharapkan dapat menghasilkan sebuah rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Konsep dari UCD adalah pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem dan tujuan atau sifat-sifat, konteks serta lingkungan sistem semua didasarkan dari pengalaman pengguna (Pratiwi, Saputra, & Wardani, 2018). UCD bertujuan untuk memahami kebutuhan pengguna sejak awal dalam proses design dan pengembangan serta memastikan bahwa produk tersebut akan diterima oleh pengguna (Heinila, Livari, Hoonhout, & Leurs, 2005). Perlu diadakan evaluasi yang ideal adalah demi menghasilkan sebuah rekomendasi dari permasalahan yang didapat, agar memberikan solusi interaksi dan tentunya membuat tampilan website yang lebih baik dari sebelumnya yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, berdasarkan *User-Centered Design*.

2.4 Usability Evaluation

Usability Evaluation adalah suatu metode untuk mengevaluasi *user* terhadap produk. sementara itu *usability* sendiri ialah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*). Kata *usability* juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain (Jacob Nielsen, 2017). Selain itu, *Usability* adalah suatu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan (*Usability Evaluation Basic*, 2018).

Kemudian, untuk mengetahui *usability evaluation* adalah menggunakan metode *Usability Testing*. *Usability testing* adalah sebuah tahap pengujian, proses untuk mengevaluasi suatu produk kepada pengguna bertujuan mengetahui seberapa manfaat produk tersebut, mencari permasalahan kegunaan, mengumpulkan data secara kualitatif dan kuantitatif, serta menentukan kepuasan pengguna terhadap produk tersebut. Dengan metode *usability testing* kita dapat mengetahui *usability evaluation* suatu produk yaitu dengan cara mengetest ketergunaan suatu produk kepada pengguna secara langsung atau dapat menggunakan kuesioner dan wawancara, serta perhitungannya bisa menggunakan *system usability scale* (SUS) guna mendapatkan data kuantitatif produk dan juga digunakan sebagai acuan nilai *usability* produk yang akan diuji.

2.5 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan suatu metode uji pengguna yang menyediakan alat ukur yang bersifat *quick and dirty* yang dapat diandalkan. Metode SUS dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai jenis produk termasuk didalamnya perangkat website dan aplikasi. SUS dalam Bahasa aslinya menggunakan Bahasa Inggris, namun saat ini sudah ada penelitian atau sebuah *paper* yang sudah membuatnya menjadi Bahasa Indonesia pada penelitian (Z. Sharfina dan H. B Santoso, 2016).

SUS memiliki 10 pertanyaan dan 5 pilihan jawaban. Pilihan jawaban terdiri dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. SUS memiliki skor minimal 0 dan skor maksimal 100.

Tabel 2.1 SUS Terjemahan Bahasa Indonesia

No	Pernyataan SUS terjemahan
1	Saya berfikir akan menggunakan sistem ini lagi.
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan.
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini.
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada sistem ini.
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.
8	Saya merasa sistem ini membingungkan.
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.

(Sharfina & Santoso, 2016)

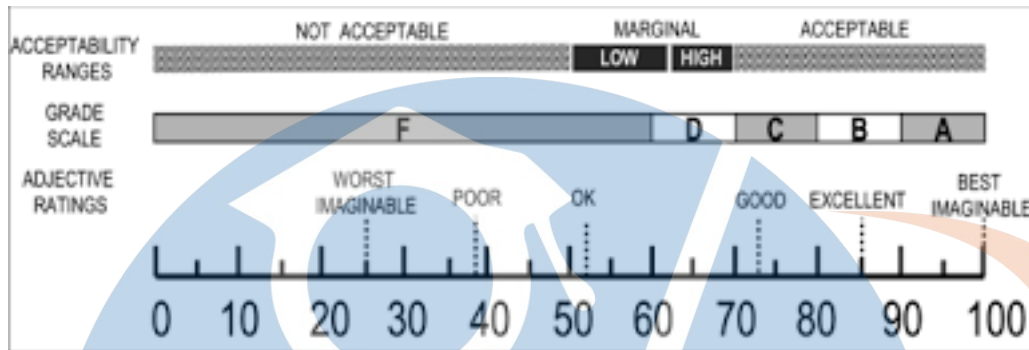
Aturan menghitung SUS adalah, setelah melakukan pengumpulan data dari responden *System Usability Scale* (SUS) ada beberapa aturan dalam perhitungan skor SUS, perhitungan SUS dengan skala 5 poin dimulai dengan membagi 10 pernyataan ke dalam dua set, yaitu set pernyataan dengan nomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9) dan set dengan nomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10). Berikut aturan-aturan saat perhitungan skor pada kuesionernya :

1. Setiap pertanyaan bernomor ganjil, skor setiap pertanyaan yang didapat dari skor pengguna akar dikurangi 1.
2. Setiap pertanyaan bernomor genap, skor akhir didapat dari nilai 5 dikurangi skor pertanyaan yang didapat dari pengguna.
3. Skor SUS didapat dari hasil penjumlahan skor setiap pertanyaan yang kemudian dikali 2,5 untuk mendapatkan skor SUS dengan total skor 0 hingga 100.

Setelah pernyataan ganjil dan genap sudah dikalkulasi, langkah selanjutnya adalah menjumlahkan nilai setiap pernyataan tersebut. Setelah 10 nilai skor pernyataan tersebut sudah dijumlahkan, selanjutnya adalah mengkalikan dengan 2,5 dan itulah hasil SUS Skor untuk fitur atau produk. Hasil SUS skor yang sudah kita peroleh mungkin tidak dapat mengetahui masalah spesifik dalam produk atau fitur, namun ini bisa menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui seberapa baik kebergunaan suatu produk dan fitur.

Skor SUS yang telah didapatkan dapat dikategorikan dengan sifat kelompok yang terdiri atas "*Worst Imaginable*" dengan cakupan nilai 0-25, "*poor*" dengan cakupan nilai 26-39, "*ok*"

dengan cakupan nilai 40-52, “good” dengan cakupan nilai 86-100 (Bangor, Kortum & Miller, 2009). Ada pula kategori lima kelompok *grade* yang terdiri atas *grade A* (91-100), *grade b* (81-90), *grade C* (71-80), *grad D* (61-70), dan *grade F* (0-60). Menurut Sauro (Sharfina & Santoso, 2016) produk yang dapat dikategorikan memiliki *usability* cukup baik, adalah yang memiliki skor SUS lebih dari atau sama dengan 68. Jika hasil SUS skor produk atau fitur dibawah nilai tersebut maka perlu lebih keras lagi untuk mengubah atau meningkatkan kebergunaan suatu produk atau fitur.

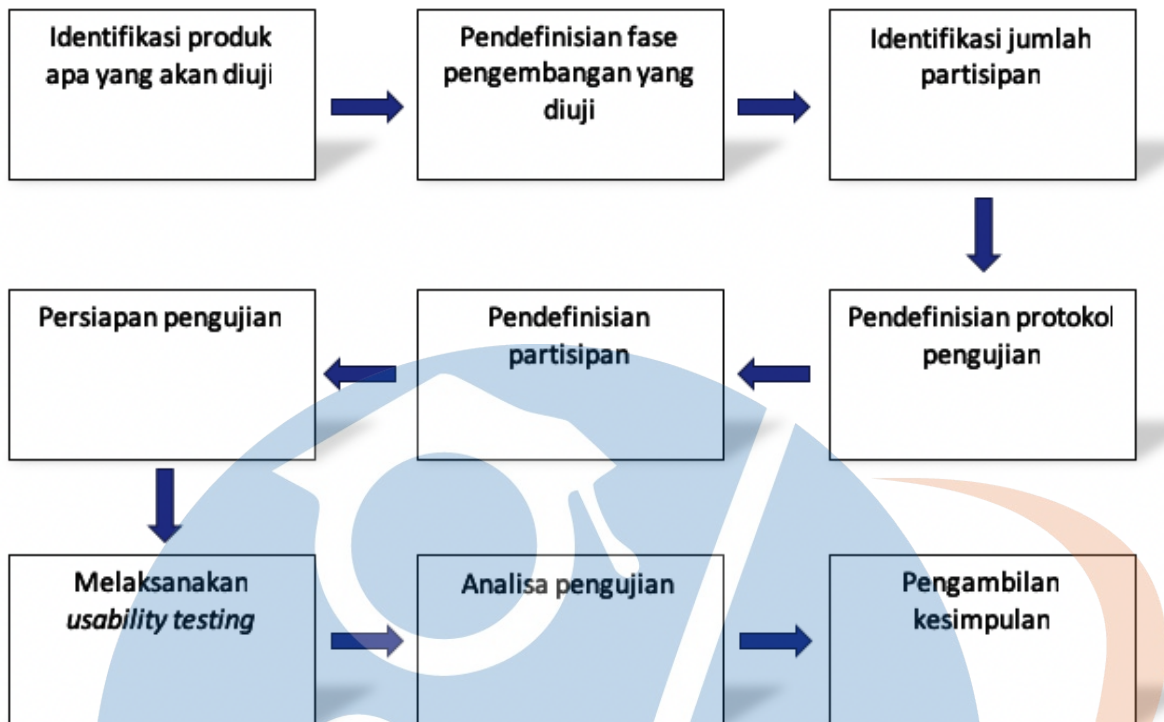


Gambar 2.1 Skala kategori skor SUS

2.6 Usability Testing

Usability Testing merupakan sebuah metode untuk mengevaluasi *User Experience* (UX) terhadap *software* ataupun *website* yang dibuat. Pada *Usability Testing* ini melibatkan penguji dan pengguna untuk berinteraksi dengan sistem sesuai pada task yang sudah ditentukan. *Usability Testing* perlu dilakukan agar mengetahui lebih awal kemungkinan kendala penggunaan aplikasi yang akan dihadapi oleh pengguna *usability* juga berkaitan dengan kualitas dari pengalaman yang dirasakan *user* pada saat menggunakan aplikasi baik berupa peralatan ataupun aplikasi berbasis *website*, berbasis desktop, hingga berbasis *mobile*. Tahapan *usability* secara umum menurut (TechSmith, t.thn.) dapat dilihat pada Gambar 2.2.

STT - NF



Gambar 2.2 Tahapan Usability

Penjelasan tahapan *usability testing* sebagai berikut :

1. **Identifikasi Produk apa yang akan diuji,**
 Pada tahap ini akan dilakukan identifikasi produk apa yang akan diuji. Menyiapkan beberapa pertanyaan seputar apa yang dilakukan pengguna saat pertama kali mengunjungi situs website yang nantinya akan diuji tersebut. Kemudian, mengadakan pertemuan dengan *stakeholder* untuk mendiskusikan cakupan pengujian dan tujuan dari pengujian produk.
2. **Pendefinisian fase pengembangan yang diuji**
 Fase pengembangan yang diuji dengan menggunakan *usability testing* ini dapat diawali dengan menyiapkan *prototype*, *prototype* ini digunakan untuk mengetahui *respons* dari calon pengguna. Pada tahap perancangan dapat menggunakan *prototype paper* maupun *prototype* digital yang masih dalam bentuk *wireframe*.
3. **Identifikasi jumlah partisipan**
 Menentukan pengguna aplikasi sesuai kriteria yang dibutuhkan dan jumlah yang sesuai dengan tujuan pengujian. Partisipan disesuaikan dengan kelompok tipe pengguna sesuai dengan standar pengguna asli untuk melakukan *usability testing*.
4. **Pendefinisian protocol pengujian**
 Pada tahap Pendefinisian protocol pengujian dapat ditentukan lokasi, waktu, dan *tools* apa saja yang dibutuhkan dalam melakukan *usability testing* tersebut. Serta *scenario* dan *task* juga dilakukan pada tahap ini. Dalam melakukan *usability testing* bisa saja melewati

beberapa hal kecil, seperti ucapan atau gerak tangan tetster saat mencoba *prototype* maka perlu juga menyiapkan perekam.

5. Pendefinisian partisipan

Pada tahap pendefinisian partisipan ini, para partisipan yang melakukan *usability testing* harus merepresntasikan pengguna sebenarkan sesuai dengan standar pengguna asli.

6. Persiapan sesi pengujian

Pada tahap ini perlu sekali dipersiapkan, yaitu persiapan tempat, alat yang akan digunakan, skrip yang akan digunakan pada saat pengujian, serta kepastian kehadiran pada partisipan.

7. Melaksanakan *usability testing*

Memulai tahap pengujian termasuk bagian yang paling penting dan juga menyenangkan. Pada tahap ini dilakukan pengujian *usability testing* sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat. Alat perekam yang sudah tersedia sebagai dokumentasi, kemudian berikan arahan scenario secara eksplisit kepada peserta. Setelah itu dapat meminta feedback kepada peserta bagaimana pendapat mereka mengenai fitur-fitur pada website tersebut.

8. Analisis hasil pengujian

Pada tahap analisis hasil pengujian yang perlu dilakukan dalam analisis ini yaitu, mengumpulkan hasil data pengujian yang dijadikan bahan pembuatan laporan untuk dijadikan diskusi agar menghasilkan solusi yang selanjutnya bisa dikembangkan dalam bentuk versi terbaru. Mengidentifikasi apa saja yang telah diobservasi serta mengidentifikasi apa saja penyebab permasalahan yang terjadi.

9. Pengambilan kesimpulan

Tahap terakhir ini, adalah pembuatan laporan dan hasil kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari hasil analisis pengujian yang berisi rangkuman *usability testing*.

2.7 Information Architecture

Information Architecture adalah informasi yang diwujudkan dalam bentuk bagan, kolom, maupun desain terstruktur yang bertujuan agar lebih mudah dimengerti oleh orang lain. *Information Architecture* juga dapat ditemukan pada kehidupan sehari-hari, *Information Architecture* juga difokuskan untuk membuat informasi agar dapat ditemukan, dimengerti, memudahkan Dalam mengatasi tantangan dalam menentukan sebuah informasi dan fitur-fitur untuk penerapan suatu website atau aplikasi. IA merupakan sebuah ilmu dan seni yang dipadukan sehingga mendukung kegunaan dan penemuan informasi, memiliki lingkup yang luas yaitu menekankan pada desain struktur dari persebaran informasi. Komponen arsitektur informasi terdiri dari kombinasi pengorganisasian, pelabelan, pencarian dan navigasi antara internet dengan situs web. IA juga juga menekankan tentang prinsip desain dan arsitektur dalam pandangan digital (Rosenfeld dan Morville, 2006). Dalam membangun aplikasi sangat perlu dilakukannya IA, karena agar fitur yang diimplementasikan menjadi lebih tepat dan sesuai dengan kebutuhan *user*.

2.8 Quota Sampling

Quota sampling termasuk dalam Non-probability sampling. Non-probability sampling yaitu, teknik pengambilan sample yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota. Quota sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan terlebih dahulu menentukan jumlah dan ciri-ciri tertentu sebagai target yang harus dipenuhi

(Sugiyono, 2012). Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa jumlah sampel yang layak dalam penelitian koresional adalah antara 30 sampai dengan 500. Kemudian, pada tahap pengambilan sampel di mana setiap responden dipilih berdasarkan perbandingan tertentu yakni berdasarkan karakteristik demografi, sikap tertentu.

2.9 Tabel Penelitian Terkait

Tabel 2.2 Penelitian Terkait

No	Nama dan Tahun	Judul	Topik	Subjek	Hasil
1	Hulwah Zahidah, 2020	<i>Usability Evaluation dan Rekomendasi Perbaikan ELEN STT Nurul Fikri berdasarkan User Centered-Design.</i>	<i>E-Learning</i>	Mahasiswa S1 STT Nurul Fikri	Rekomendasi Perbaikan ELEN STT Nurul Fikri.
2	Adena Nioga, 2019	<i>Evaluasi Usability Aplikasi Mobile KAI Acces menggunakan Metode System Usability Scale (SUS).</i>	<i>KAI Acces</i>	Customer KAI Acces	Rekomendasi perbaikan terkait aspek <i>usability</i> aplikasi KAI Acces.
3	Paulus Insap Santoso, 2019	<i>Evaluasi Usability pada Sistem Infomasi Pasar Kerja menggunakan System Usability Scale (SUS).</i>	<i>E-Government</i>	Masyarakat Pencari Kerja Kem-naker RI	Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pasar Kerja Kem-naker RI dari sisi kebergunaan sistem.
4	Nengah Widya Utami, 2020	<i>Evaluasi Usability pada E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha dengan Metode Usability Testing.</i>	<i>E-Learning</i>	Dosen dan Mahasiswa Fakultas Teknil dan Kejuruan (FTK)	Evaluasi <i>E-Learning</i> Undiksha pada aspek <i>Usability</i> menggunakan Teknik

					<i>Performance Measurement dan RTA.</i>
5	Aloysius Gonzaga Pradnya Sidhawara, 2018	Pengujian <i>Usability</i> Antarmuka Situs Web <i>E-Learning</i> Universitas Atma Jaya Yogyakarta Pada Mahasiswa Dengan Kelainan Penglihatan.	<i>E-Learning</i>	Mahasiswa UAJY	Rekomendasi Tampilan Antarmuka Web <i>E-Learning</i> Universitas yang mudah digunakan oleh semua pengguna.

**3 BAB III
METODOLOGI PENELITIAN**

STT - NF