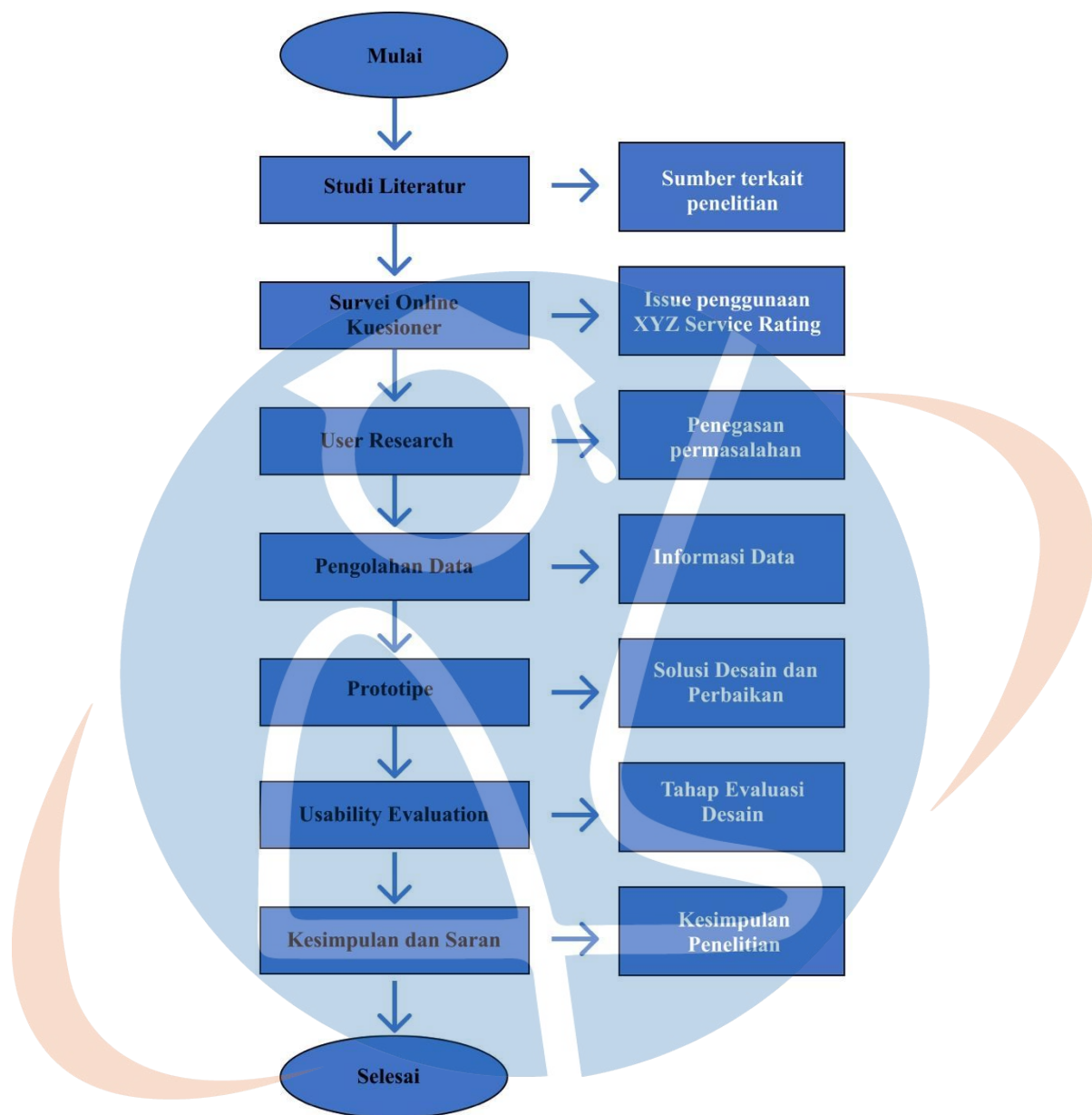


3.1 Tahapan Penelitian



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.1.1 Studi Literatur

Studi Literatur ini diperlukan untuk memahami teori-teori dasar yang berkaitan dengan penelitian dan digunakan untuk mendukung penelitian terdahulu terkait dengan *Usability Testing*. Sumber dari study literatur didapatkan dari buku maupun jurnal terkait *Usability* dan pengujian *Usability*. Tujuan dari studi literatur adalah untuk dijadikan referensi dalam melakukan penelitian.

3.1.2 Survei *Online* Kuesioner

Pada tahap ini adalah pembuatan survey kuesioner agar mengetahui terkait permasalahan dan Kesulitan pada saat menggunakan Service Rating. Pemilihan partisipan dipilih berdasarkan

partisipan yang *representative*, yaitu pengguna aplikasi *online* yang kini keberadaannya makin berkembang (Nielsen, 2012). Kuesioner yang sudah dibuat nantinya akan disebarakan kepada responden. Responden Survei *Online kuesioner* yang akan ditunjuk adalah nasabah aktif PT XYZ.

3.1.3 User Research

Pada tahap ini adalah sebagai penegasan terkait permasalahan yang dihadapi pengguna dalam menggunakan aplikasi Service Rating. Metode yang nantinya akan digunakan adalah Survei Online Kuesioner yang digunakan juga sebagai dasar dalam pembuatan persona. Tujuan kuesioner adalah mengumpulkan informasi sebagai bahan dasar dalam penyusunan dan sebagai pengambilan sampling pendapat dari responden. Kuesioner terdiri dari *Open-ended question*, yaitu pertanyaan yang tidak dibatasi untuk mendapatkan jawaban yang lebih luas, cocok untuk mengetahui lebih dalam mengenai hal-hal apa saja yang menyulitkan *user* ataupun hal yang menjadi pertimbangan *user*. Kemudian ada kuesioner dalam bentuk *Close-ended question*, yaitu pertanyaan yang memberikan jawaban lebih singkat. Pertanyaan tertutup seperti ini cocok sekali diberikan ketika akan melakukan wawancara agar mendapatkan jawaban yang singkat namun spesifik, mudah dipahami serta lebih cepat. Target kuesioner yang akan dipilih adalah, Nasabah yang sering melakukan transaksi secara langsung ke cabang dan pernah mengakses atau sering menggunakan Service Rating dengan klasifikasi usia 17-40 tahun. Syarat tersebut digunakan agar dapat lebih mudah merepresentasikan dan mengidentifikasi permasalahan.

3.1.4 Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data seluruh data yang diperoleh pada saat proses pengumpulan data akan diolah ke bentuk yang lebih *informative* atau berupa informasi. Data yang akan diolah diperoleh dari hasil kuesioner yang sudah dilakukan. Pengolahan data yang dilakukan agar menghasilkan beberapa tahapan *user-centered design*, yaitu untuk mengetahui kebutuhan pengguna, seputar penggunaan aplikasi bagi pada pengguna, mendefinisikan *requirements*, serta memperoleh apa yang sebenarnya diharapkan pengguna dari aplikasi tersebut. Dari ketiga hal tersebut nantinya akan dianalisis untuk melakukan perbaikan solusi desain interaksi yang lebih tepat berdasarkan *user-centered design*.

3.1.5 Prototipe

Prototipe antarmuka pengguna berupa pendekatan dan evaluasi yang memang merupakan sebuah komponen penting dari metodologi *User-centered design* (UCD). Salah satu pendekatan dalam pengembangan sistem yang secara langsung mendemonstrasikan bagaimana sebuah sistem atau komponen-komponen sistem akan bekerja sebelum dilakukan tahapan konstruksi actual. Bagian penting dari semua pendekatan iteratif untuk suatu manajemen salah satunya adalah dengan melibatkan pengguna dalam mengevaluasi prototipe. Agar tampilan design pada prototipe lebih mudah dipahami oleh pengguna, prototipe harus memiliki desain interaksi. Desain interaksi yang digunakan dalam pembuatan rancangan antarmuka ini menggunakan prinsip-prinsip 8 *Golden Rules* yang diusulkan oleh Ben Shneiderman. Prototipe *High-Fidelity* prototipe ini disiapkan dengan menggunakan perangkat lunak dan dapat dengan mudah digunakan untuk pengujian *usability* dan pengumpulan data baru dari pelanggan. Prinsip-prinsip 8 *Golden Rules*, terdiri dari :

1. *Strive for Consistency*

Konsistensi masuk ke dalam 8 elemen penting itu. *Website* harus konsisten dalam segi desain, maksudnya adalah kita harus menggunakan *template* yang sama untuk setiap

page. Jangan sampai *user* bingung karena *website* kita menggunakan desain berbeda-beda untuk setiap pagenya.

2. *Cater to universal usability*

Saat merancang antarmuka aplikasi, *developer website* harus memperhatikan variasi user-nya. Dari berbagai segi Bahasa dan budaya, juga tingkat pemahaman *user* terhadap aplikasi. Untuk poin ini yang menjadi focus utama adalah perbedaan kebudayaan *user*.

3. *Offer informative feedback*

Selalu memberikan feedback yang informatif untuk *user*. Feedback tidak harus dengan jawaban dari aplikasi ke *user*, tetapi dapat juga berupa perubahan tampilan setiap *user* melakukan interaksi, dengan tujuan agar *user* paham bahwa perintah yang dia kirimkan ke *website* direspon.

4. *Design dialogs to yield closure*

Poin ini termasuk dari bagian poin informatif feedback, tujuan dari poin ini adalah menyampaikan bahwa proses yang sedang dijalankan oleh pengguna sudah selesai, sehingga *user* paham bahwa tahapan yang sudah dilakukan merupakan tahapan terakhir dan tidak perlu menunggu dan bertanya-tanya apakah masih ada tahapan lain setelah menyelesaikan proses.

5. *Prevent errors*

Penjelasan yang dapat menyebabkan pengguna melakukan kesalahan perlu ditampilkan agar proses dapat berjalan lancar.

6. *Permit easy reversal of actions*

Mempermudah *user* untuk kembali ke halaman sebelumnya atau untuk membatalkan *action*, tombol *back* dan *option cancel* menjadi solusi. sediakan tombol *back* di setiap page dan juga *option cancel* di setiap form yang disediakan di *website*.

7. *Support Internal locus of control*

Memberikan pilihan pengaturan sesuai dengan preferensi pengguna perlu disediakan oleh aplikasi, agar mereka lebih merasa puas ketika menggunakan aplikasi.

8. *Reduce short-term memory load*

Prinsip ini memungkinkan pengguna untuk tidak perlu mengingat atau menggunakan kemampuan berfikir.

3.1.6 Usability Evaluation

Dalam tahapan ini dilakukan pengujian *usability* terhadap sistem agar mengetahui permasalahan *usability* pada aplikasi. *Usability Evaluation* yang akan digunakan adalah *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS). Metode tersebut dilakukan untuk mendapatkan data kualitatif dan kuantitatif yang akan digunakan dalam rekomendasi pengembangan CRM Service Rating. Untuk melakukan pengujian *Usability* dibutuhkan beberapa tahapan sebelum diujikan kepada *user*. Alat ukur *usability* pada penelitian ini diawali dengan *task scenario* yang kemudian dilanjutkan dengan kuesioner SUS. Langkah pembuatan *task scenario* berpengaruh pada alur berjalannya pengujian. Beberapa tips penulisan *task scenario* menurut Nielsen, yaitu :

1. Membuat tugas yang realistis .
2. Membuat tugas yang meminta pengguna untuk melakukan aksi.
3. Hindari memberi petunjuk dan langkah-langkahnya.

Penggunaan *task scenario* selain bagian dari tahapan *usability testing*, dengan mengerjakan *task scenario* akan mempermudah responden untuk menjawab kuesioner dikarenakan sebelumnya telah melakukan interaksi terlebih dahulu dengan sistem. Tahapan selanjutnya

yaitu penyebaran kuesioner kepada partisipan untuk menggali lebih dalam kenyamanan *user* dalam penggunaan aplikasi. Setelah itu, segala aktivitas termasuk komentar partisipan dalam proses pengerjaan task diobservasi. Dengan melakukan observasi terhadap pengguna yang melakukan aktivitas dalam sistem, kita akan mendapatkan gambaran mengapa pengguna merasa kesulitan dalam penggunaannya sehingga hal ini dapat membantu dalam perbaikan untuk meningkatkan desain dari sistem. Cara yang paling efektif untuk memahami suatu sistem apakah suatu siste atau *user interface* bisa digunakan dengan baik atau tidak adalah dengan melihat bagaimana orang lain menggunakannya (Nielsen, 2014).

3.1.7 Kesimpulan dan Saran

Pada tahapan ini dilakukan penarikan kesimpulan dengan data-data yang sudah dikumpulkan sebelumnya dari hasil analisis pengujian *usability* yang mencakup *tas scenario* serta pengisian kuesioner. Menarik kesimpulan yang memberikan jawaban atas rumusan masalah yang telah ditulis pada awal tahap penelitian dan memberikan rekomendasi saran kedepannya untuk perbaikan Service Rating.

3.2 Rancangan Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini terkait bagaimana cara meningkatkan kinerja pegawai melalui penilaian nasabah yang diakses menggunakan *Customer Relationship Management Service Rating*. CRM ini akan di lakukan *usability evaluation* dengan langkah awal dilakukan peneletian berdasarkan kebutuhan pengguna yang kemudian akan di lakukan pembuatan prototipe. Setelah itu baru di lakukan *usability evaluation* pada prototipe tersebut, yaitu terdiri dari *usability testing* dan *System Usability Scale (SUS)*. Kemudian hasil analysis dari *usability evaluation* tersebut di implementasikan ke dalam CRM Service Rating. Selanjutnya implementasi CRM tersebut dilakukan pengujian kembali agar dapat mengetahui apakah implementasi CRM tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan menggunakan *usability acceptance test (UAT)*. Hasil penelitian ini adalah Analisis rekomendasi perbaikan dari *usability evaluation* CRM Service Rating guna meningkatkan kinerja pegawai.

3.2.2 Metode Analisis

Metode analisis yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif, karena pada penelitian memerlukan data yang berbentuk angka pasti dan data yang bukan berbentuk angka. Penelitian ini sebuah kombinasi antara metode kuantitatif dan kualitatif. Pada saat tahap *usability evaluation* pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan kualitatif yang digunakan menganalisa data yang sudah diperoleh. Pendekatan data kualitatif dilakukan pada saat penelitian dengan *usability testing* dan pendekatan kuantitatif dilakukan dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)*.

3.2.3 Metode Pengumpulan Data

Agar memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Angket (Kuesioner)

Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup yang akan disebarakan kepada pengguna Service Rating, yaitu diperuntukan kepada nasabah aktif Bank XYZ guna mendapatkan data terkait kemudahan dan kesulitan dalam menggunakan Service Rating dalam memberikan penilaian kinerja pegawai.

b. Observasi

Observasi dilakukan pada saat tahap *Usability Testing*. Dengan melakukan observasi terhadap pengguna yang melakukan aktivitas dalam sistem, kita akan mendapatkan gambaran mengapa pengguna merasa kesulitan dalam penggunaannya sehingga hal ini dapat membantu dalam perbaikan untuk meningkatkan desain dari sistem. *Usability Testig* dilakukan di Margonda Depok dan pada observasi yang digunakan akan menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

c. Wawancara

Wawancara adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Peneliti akan melakukan wawancara pada saat *usability testing* dan *user acceptance test* dengan beberapa pertanyaan yang akan diajukan.

3.2.4 Metode Pengujian

Metode pengujian yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode *usability testing* dan *user acceptance test*. Setelah melakukan penyebaran kuesioner, kemudian melakukan pembuatan prototipe maka selanjutnya akan dimulai pengujian kembali dengan menggunakan metode pegujian *usability testing* dan *user acceptance test* tersebut. Pengujian *usability testing* menggunakan *task scenario-usability testing*. *Task scenario* dilakukan dengan cara memberikan pekerjaan (*task*) kepada partisipan, kemudian segala aktivitas termasuk komentar partisipan dalam proses pengerjaan *task* diobservasi. Sedangkan *user acceptance test* dilakukan ketika implementasi CRM sudah selesai dengan tujuan menilai apakah hasil implementasi tersebut sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna dalam melakukan penilaian kinerja pegawai.

3.2.5 Metode Implementasi dan Evaluasi

Tahap awal dalam melakukan implementasi dan evaluasi CRM Service Rating adalah melakukan evaluasi pada hasil prototipe. Evaluasi tersebut bertujuan agar mengetahui lebih dalam keputusan pengguna. Evaluasi yang dilakukan menggunakan *Usability Evaluation* yang terdiri dari, *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS). Prototipe yang sudah dilakukan *Usability Testing* akan diimplementasikan kedalam CRM Service Rating. Setelah itu akan dilakukan *Usability Acceptance Test* terhadap hasil implementasi CRM tersebut. Hasil dari *Usability Acceptance Test* tersebut adalah tahap akhir dalam melakukan *Usability*.

3.2.6 Lingkungan Pengembangan

3.2.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT XYZ Cibubur Indah yang beralamat di JL. Lapangan Tembak Jakarta Timur, DKI Jakarta - 13720.

3.2.6.2 Tools

Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini, beserta fungsinya :

a) Perangkat Keras :

MacBook Air (13-Inch, Mid 2013)

Digunakan sebagai alat untuk melakukan proses pengembangan Service Rating, Spesifikasi MacBook yang digunakan, yaitu :

- Processor 1,3 GHz Intel Core i5
- Memory 4 GB 1600 MHz DDR3
- Graphics Intel HD Graphics 5000 1536 MB

- Startup Disk Macintosh HD

Spesifikasi Handphone Iphone X yang digunakan, yaitu :

- Memori RAM 3GB, ROM 256 GB
- Sistem operasi IOS 11
- CPU : Apple A11 Bionic, Hexa-core 2.39 GHz (2x monsoon + 4x Mistral)

b) Perangkat Lunak

- Apache
Untuk memperoleh berkas yang berisi permintaan (*request*) *client* melalui *web browser*.
- Figma
Sebuah tools yang mendukung untuk pembuatan prototipe.
- Google Chrome
Sebagai *web browser* yang akan dimanfaatkan untuk menampilkan sistem yang sudah dibuat.
- *Customer Relationship Management* (CRM)
Perangkat lunak yang membangun Service Rating ini.
- Google Drive
Digunakan sebagai pembuatan *form* penelitian.



STT - NF