



Analisis Kebutuhan Pengguna dan Peningkatan *Usability* pada Website Yesplis dengan Metode *User Centered Design*

¹Rizky Faqih Khoirudin, ²Mochamad Mizanul Achlaq
^{1,2}Universitas Narotama

Alamat Surat

Email: faqih.rizky17@gmail.com, mochamad.mizanul@narotama.ac.id

Article History:

Diajukan: 25 Oktober 2023; Direvisi: 15 Maret 2024; Accepted: 22 April 2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan *usability* website Yesplis melalui penerapan metode *User Centered Design*. Metode ini adalah sebuah pendekatan desain yang berpusat pada pengguna, di mana proses desain dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dan perspektif pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah *usability* pada website Yesplis, memberikan solusi untuk meningkatkan *usability* tersebut, dan mengimplementasikan metode *User Centered Design* untuk mengumpulkan data dan menganalisis kebutuhan pengguna dalam pengembangan website Yesplis. Dalam penelitian ini, dilakukan evaluasi *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) pada website Yesplis. Hasil dari SUS menunjukkan bahwa Yesplis memiliki tingkat kepuasan yang moderat, dimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Yesplis cenderung sedang atau rata-rata. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan, disarankan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, dilakukan pengujian *prototype* menggunakan *tools Maze. design*, yang menghasilkan *usability score* yang cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian dan rumusan masalah, dapat disimpulkan bahwa rancangan ulang tampilan website Yesplis diterima dengan baik oleh calon pengguna. Hal ini dapat dibuktikan dengan rata-rata *usability score* keseluruhan skenario sebesar 90, menunjukkan bahwa rancangan ulang tampilan website Yesplis mudah dipahami dan dipelajari oleh calon pengguna.

Kata kunci: *User Centered Design, Website, Usability, System Usability Scale (SUS)*

ABSTRACT

This research aims to improve the usability of the Yesplis website through the application of the User Centered Design method. This method is a user-centered design approach, where the design process is carried out by considering the needs and perspectives of users. The research aims to identify usability issues on the Yesplis website, provide solutions to improve usability, and implement the User Centered Design method to gather data and analyze user needs in the development of the Yesplis website. In this study, a usability evaluation was conducted using the System Usability Scale (SUS) on the Yesplis website. The results of the SUS indicate that Yesplis has a moderate level of satisfaction, where users' satisfaction with the Yesplis system tends to be average. To improve satisfaction levels, it is recommended to meet user needs. Additionally, a prototype testing was performed using the Maze design tool, which yielded a fairly good usability score. Based on the research findings and problem formulation, it can be concluded that the redesigned interface of the Yesplis website was well-received by potential users. This is evidenced by an overall average usability score of 90 for the scenarios, indicating that the redesigned interface of the Yesplis website is easy to understand and learn for prospective users.

Keywords: *User Centered Design, Website, Usability, System Usability Scale (SUS)*

1. PENDAHULUAN

Yesplis merupakan sebuah *platform* yang menyediakan layanan penjualan tiket dan dukungan acara *One Stop Shopping*. Dimana Yesplis memiliki beberapa fitur lengkap untuk mempermudah pengelolaan acara dan penjualan tiket seperti manajemen tiket, sistem analitik penjualan, dan pemeriksaan tiket yang mudah (Yesplis, n.d.).

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat dan persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas website menjadi hal yang penting untuk unggul dalam persaingan tersebut. Sebuah rancangan website yang baik harus memiliki fungsionalitas yang tinggi, dapat dipahami dan digunakan oleh pengguna merupakan prioritas utama dalam pengembangannya (Mastery, 2018).

Berdasarkan permasalahan yang dialami peneliti sebagai pembeli tiket terdapat beberapa kekurangan pada website Yesplis yang perlu diperbaiki. Salah satunya adalah kurangnya fitur filter pada pencarian. Selain itu, dari hasil riset pada akun Instagram dan Twitter Yesplis, banyak pengguna yang mengeluhkan ketidak adanya fitur refund dan pembaruan status acara setelah acara selesai.

Usability atau kemudahan penggunaan merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam kualitas sebuah website. Website yang mudah digunakan akan memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pengguna terhadap website tersebut.

Berdasarkan uraian yang dijelaskan, untuk membuat suatu tampilan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sebagai prioritas utama dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik dan tidak terlepas dari tujuan utama. Peneliti menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) dapat digunakan untuk memastikan bahwa desain website memenuhi kebutuhan pengguna. Metode ini akan membantu Yesplis untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna, mengetahui kesulitan pengguna dalam menggunakan website, dan meningkatkan *usability website*.

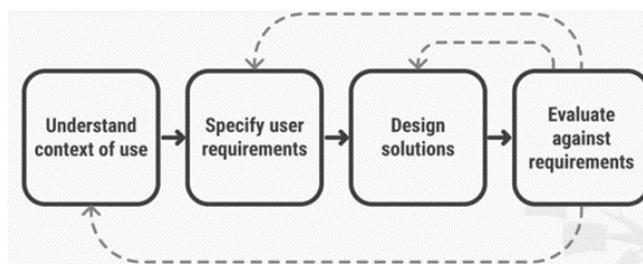
2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian sebelumnya yang berjudul “Perancangan User Interface Dan User Experience Dengan Metode User Centered Design Pada Situs Web "Kalografi".” average usability score dari keseluruhan skenario sebesar 86 yang mengartikan bahwa rancangan tampilan antarmuka situs web Kalografi mudah dipelajari dan dipahami oleh pengguna (Bagus Solichuddin, 2021).

Pada penelitian lain yang berjudul “Penerapan Metode UCD (*User Centered Design*) pada *E-Commerce* Putri Intan Shop Berbasis Web” Berdasarkan Usability Testing dengan System Usability Scale, Putri Intan Shop ada pada range excellent yaitu sebesar 86,8% (Saputri et al., 2017).

3. METODE

Metode *User Centered Design* (UCD) adalah pendekatan desain yang memprioritaskan kebutuhan pengguna dengan mengintegrasikan kebutuhan pengguna dalam proses desain. Dalam penggunaannya metode ini memiliki elemen yang dikerjakan secara bertahap dan tersusun, dimulai dari *Understand Context of Use*, *Specify User Requirements*, *Design Alternatives*, *Evaluate*. Setiap elemen saling berkaitan dan terhubung satu sama lain. Berikut tahapan *User Centered Design* Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan *User Centered Design*

- 1) *Understand Context of Use*

Pada tahap ini, desainer harus memahami konteks penggunaan sistem interaktif yang akan dirancang, termasuk karakteristik pengguna, lingkungan penggunaan, tugas yang dilakukan, dan tujuan penggunaan.

2) *Specify User Requirements*

Pada tahapan ini desainer harus menetapkan persyaratan pengguna yang spesifik dan detail untuk sistem interaktif yang akan dirancang, berdasarkan pemahaman yang komprehensif tentang pengguna dan konteks penggunaan yang dihasilkan dari tahap sebelumnya.

3) *Design Alternatives*

Pada tahapan ini membuat beberapa alternatif desain yang berbeda, berdasarkan pemahaman kebutuhan pengguna yang telah dikumpulkan pada tahap sebelumnya. Desainer harus mempertimbangkan beberapa aspek dalam membuat alternatif desain, seperti kebutuhan pengguna, usability, faktor teknis, dan faktor bisnis.

Evaluate

Pada tahapan terakhir ini harus menguji dan mengevaluasi sistem interaktif yang telah diimplementasikan, untuk memastikan bahwa sistem tersebut memenuhi persyaratan pengguna dan mencapai tujuan desain yang telah ditetapkan. Evaluasi dapat dilakukan dengan melibatkan pengguna atau stakeholder dalam proses pengujian dan validasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 User Needs

Pada bagian ini, peneliti telah menggumpulkan seluruh keinginan dan kebutuhan dari calon pengguna yang didapat dari kuisoner. Keinginan dan kebutuhan dari calon pengguna ini kemudian akan direalisasikan dalam website yesplis itu sendiri. Tabel 1 dibawah merupakan kumpulan dari *User Needs*.

Tabel 1. User Needs

No	<i>User Needs</i>
1.	Kekurangan dari yesplis ini kurang fitur antara konser dan seminar
2.	Kurang lokasi dalam bentuk maps
3.	Konser dan seminar masih tercampur
4.	Dalam menunjukan list event yang tersedia, mungkin bisa menambahkan opsi list berdasarkan harga atau tanggal event, misal list event dari harga termurah hingga termahal, atau list event dengan tanggal terdekat hingga tanggal terjauh
5.	Tampilan web kurang menarik
6.	Mungkin tampilannya memang agak terlalu simpel jadi kurang menarik
7.	Desain nya menurutku pribadi bisa lebih divariasasi lebih lagi meskipun memang sudah bagus, bisa ditambah fitur sortir berdasarkan wilayah maupun harga
8.	Adanya fitur refund / pembatalan tiket
9.	Tidak ada aplikasi hanya wabsite

4.2 Pain Point

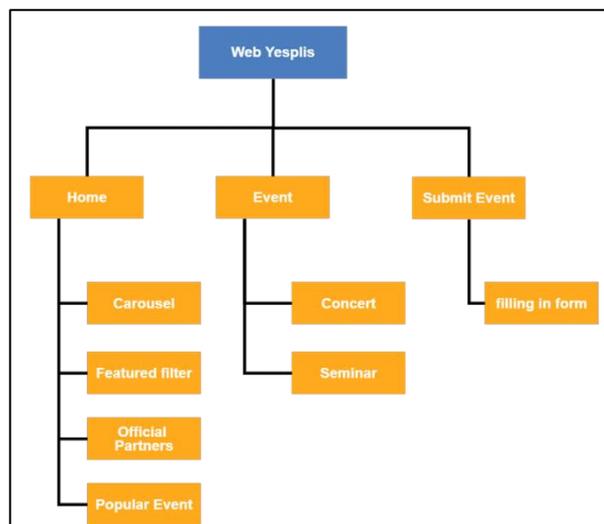
Pain Point adalah letak keluhan yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan sistem atau layanan. *Pain Point* didapatkan dari hasil wawancara dengan calon pengguna dan pengguna yang dijabarkan dalam bentuk tabel berisi kolom masalah, kebutuhan pengguna, dan solusi yang ditawarkan. Peneliti menjabarkan permasalahan pengguna, kebutuhan pengguna, dan solusi yang ditawarkan peneliti terhadap dari beberapa *pain point* melalui tabel 2.

Tabel 2. Pain Point

Masalah	Kebutuhan	Solusi
Tidak adanya filter pada jenis event	Pengguna membutuhkan pemisahan event antara seminar dan konser musik.	Fitur filtering yang berisikan Seminar, konser.
Kurang jelasnya informasi lokasi berupa maps.	Pengguna membutuhkan lokasi yang lebih akurat dengan bentuk maps.	Menambahkan fitur tampilan maps pada setiap event yang tersedia.
Susahnya dalam proses <i>refund</i> tiket	Pengguna mengeluhkan mengenai sulitnya dalam proses <i>refund</i> tiket dimana harus menghubungi panitia event masing masing untuk membatalkan.	Fitur pembatalan tiket dimana nantinya untuk panitia dapat secara langsung mengetahui mengenai pebatalan tiket yang ada, dan untuk pengguna lebih mudah tidak perlu menghubungi panitia.
Tidak ada filter pada harga dan lokasi	Penggunakan membutuhkan pemisah terhadap lokasi dan harga tiket	Menambahkan fitur filtering yang berisikan lokasi event dan harga tiket.

4.3 Information Architecture

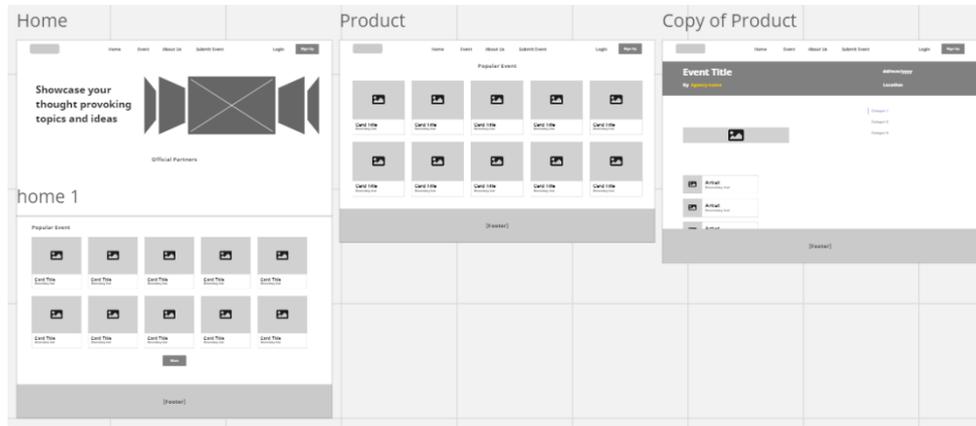
Information Architecture untuk membantu menyusun informasi sedemikian rupa sehingga pengguna dapat dengan mudah menavigasi, mencari, dan memahami informasi untuk mempermudah perancangan desain antarmuka. *Information Architecture* diolah dalam bentuk *sitemap*. Seperti pada gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. *Information Architecture Web Yesplis*

4.4 Wireframe

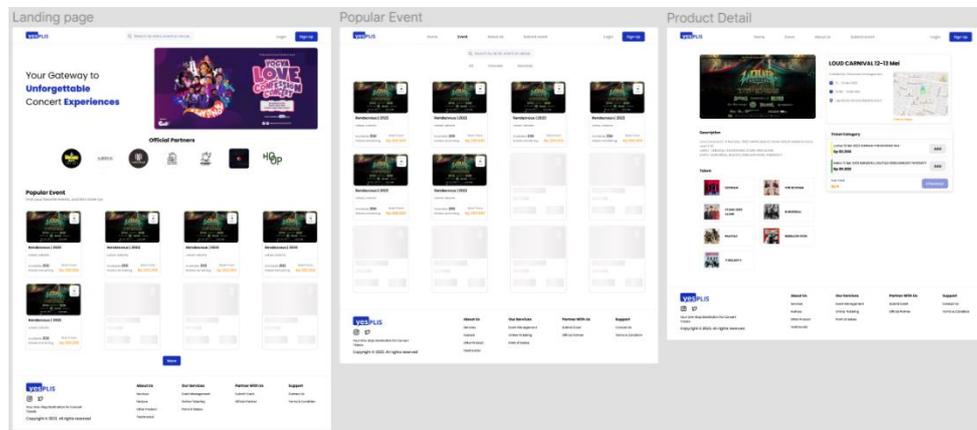
Wireframe merupakan kerangka desain antarmuka dari sebuah *website* atau aplikasi yang bertujuan memberikan pandangan awal dari bentuk desain antar muka pada *website* atau aplikasi yang akan dibuat. Berikut ini adalah *wireframe* dari *website* *yesplis* yang sudah di desain ulang.



Gambar 3. Wireframe

4.5 Solusi Desain

Pada tahapan ini membuat rancangan *wireframe* menjadi *high fidelity-design*. Dengan mengidentifikasi kebutuhan warna, font dan tema aplikasi agar pengguna merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi.



Gambar 4. High Fidelity-Design

4.6 Pengujian

Pada tahap kuesioner peneliti melakukan tahap uji *usability* halaman asli *website* *Yesplis* dengan memberikan 10 pertanyaan dengan skala penilaian 1-5 kepada 60 responden dimana peneliti akan langsung menghitung skor rata-rata dari semua responden untuk mendapatkan skor SUS keseluruhan.

Rumus skor SUS:

Skor SUS Keseluruhan = (Skor SUS Responden 1 + Skor SUS Responden 2 + ... + Skor SUS Responden 10) / Jumlah Responden

$$\text{Rata rata SUS keseluruhan} = 3110 / 60 = 51,833 \quad (1)$$

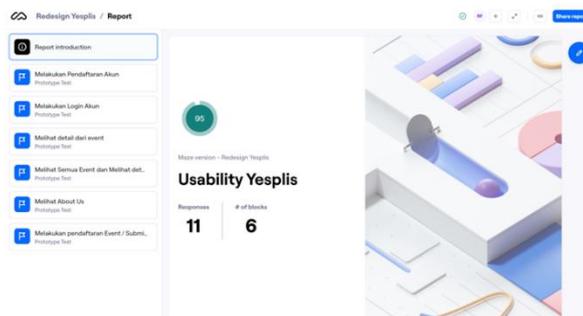
Dari hasil Rata rata SUS keseluruhan 51,833 menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang moderat, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan *user* terhadap sistem *Yesplis* cenderung sedang atau rata-rata.

Tahap selanjutnya Peneliti melakukan pengujian dengan melibatkan 10 *user* yang berbeda, menggunakan metode pengujian pengujian jarak jauh (*remote*), dengan dukungan dari aplikasi pengujian kegunaan *Maze Design*. Para peserta pengujian diminta untuk mengakses tautan yang disediakan oleh *Maze Design* dan menyelesaikan misi yang telah ditetapkan dalam *platform* tersebut. Didapatkan hasil seperti tabel dibawah ini.

Tabel 3. Hasil Maze Design

<i>Skenario ke-</i>	<i>Direct Success</i>	<i>Indirect Success</i>	<i>Give up / Bounce Rate</i>	<i>Average Duration</i>	<i>Misclick Rate</i>	<i>Usability Score</i>
1	100%	0%	0%	30.6 detik	20%	93
2	100%	0%	0%	2.2 detik	9.1%	99
3	100%	0%	0%	4.0 detik	0%	100
4	70.0%	30.0%	0%	4.8 detik	10.5%	83
5	100%	0%	0%	7.0 detik	37.5%	93
6	40.0%	60.0%	0%	15.8 detik	66.1%	67

Berdasarkan data pada tabel diatas, peneliti menarik dua kesimpulan yaitu skenario dengan *usability score* terburuk adalah skenario ke-enam dengan skor 67 dikarenakan sekitar 60.0% dari *user* berhasil masuk kedalam halaman namun menggunakan cara lain tidak sesuai dengan harapan penguji, kemudian skenario dengan rata-rata durasi waktu terlama adalah skenario pertama yang disebabkan partisipan masih banyak melakukan eksplorasi terlebih dahulu terhadap rancangan desain antarmuka dari situs web Yesplis. Pada *prototype* yang mengacu pada kebutuhan *user* telah diujikan ke calon *user* menggunakan *tools* Maze Design menghasilkan *usability score* cukup baik seperti gambar 5 dibawah.



Gambar 5. Hasil Akhir Maze Design

Dari hasil *System Usability Scale* (SUS) pada *maze design* tampilan awal *website* Yesplis mendapatkan Skor 89 menunjukkan bahwa *website* cukup mudah digunakan. Dan untuk meningkatkannya dapat dengan memenuhi kebutuhan *user*. Pada *prototype* yang mengacu pada kebutuhan *user* telah diujikan ke calon *user* menggunakan *tools* Maze design menghasilkan *usability score* cukup baik yaitu 95 dimana nilai ini meningkat dikarenakan *redesign* yang dilakukan peneliti tidak banyak merubah namun hanya menambahkan fitur dan membuat tampilan cukup menarik.

Namun banyak dari *user* melakukan skenario tidak sesuai peneliti harapkan mungkin karena kurang jelasnya deskripsi pada skenario yang diberikan oleh peneliti. Dapat diartikan bahwa desain yang dibuat oleh peneliti cukup mudah digunakan dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk memahami.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan pada penelitian ini berhasil melakukan redesain dengan menggunakan metode *User Centered Design* yang hasilnya sesuai dengan keinginan pengguna dengan memperhatikan rancangan *User Interface* dan *User Experience*. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan poin sebesar 89 poin dengan kriteria tinggi dari 6 tugas yang diberikan kepada 10 responden.

Saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian selanjutnya diharapkan adanya tampilan dalam bentuk *mobile*. Pada perancangan tampilan antarmuka situs *web* Yesplis masih ada beberapa kebutuhan pengguna yang belum bisa direalisasikan dikarenakan keterbatasan waktu dan *resource*. Harapan untuk pengembangan kedepannya bisa merealisasikan kebutuhan pengguna tersebut menjadi fitur baru.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Bagus Solichuddin, R. (2021). Perancangan User Interface Dan User Experience Dengan Metode *User Centered Design* Pada Situs Web “KALOGRAFI.” *Automata*, 3(2).
- Mastery, U. (2018). *UX Techniques*. <https://uxmastery.com/resources/techniques/>. [Accessed: 15-Jul-2023].
- Saputri, I. S. Y., Fadli, M., & Surya, I. (2017). Implementasi *E-Commerce* Menggunakan Metode UCD (User Centered Design) Berbasis Web. *Jurnal Aksara Komputer Terapan*, 6(2), 269–278.
- Yesplis. (n.d.). *Yesplis*. Retrieved July 15, 2023, from <https://yesplis.com/about>. [Accessed: 15-Jul-2023].