

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas terkait permasalahan awal dilakukannya penelitian beserta teori yang mendukung dalam penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Di zaman global seperti ini teknologi menjadi berkembang dengan cepat dan baik[1], terutama sejak terciptanya jaringan internet, Internet merupakan suatu jaringan yang bisa menghubungkan jutaan alat teknolo diseluruh penjuru dunia. Dengan adanya internet masrakat bisa mencari tau sebuah informasi, mencari buku, serta berbagi data secara efisien[2]. Dengan berkembangnya teknologi saat ini aplikasi merupakan perangkat teknologi yang berkembang dengan cepat dan baik. Menurut para ahli, aplikasi adalah pemanfaatan intruksi atau pernyataan yang diorganisasikan dalam komputer untuk memungkinkan proses *input* menjadi *output*[3]. Pengalaman pengguna merupakan aspek yang sangat penting dalam pengembangan aplikasi *mobile*. UX mencakup sejumlah bagian, termasuk kegunaan, kepuasan pengguna, kesan visual, dan banyak faktor lainnya yang berkontribusi pada pengalaman pengguna secara keseluruhan.

User Experience merupakan aspek penting dalam desain aplikasi untuk memastikan bahwa pengalaman positif dan layanan optimal dalam hal kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya[4]. Didalam pengalaman pengguna atau UX melibatkan pengalaman, seberapa puas, tingkat kemudahan, kegunaan, efisiensi, sikap, tindakan dan perasaan pengguna saat mengaplikasikan suatu system atau produk yang melibatkan prasangka perorangan dengan hasil dalam mencapai tujuan yang diinginkan[5]. Oleh karena itu, pengalaman pengguna menjadi aspek yang penting dalam memastikan bahwa sistem atau prodak menyediakan layanan yang memadai, sehingga dapat memuaskan pengguna saat menggunakan produk atau sistem[6].

Salah satu teknologi yang dikembangkan melalui Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Sumenep yaitu aplikasi iSumenep. Aplikasi iSumenep merupakan sebuah aplikasi perpustakaan yang didesain untuk mempermudah pengguna dalam membaca dan melihat deskripsi detail buku yang ingin dipinjam atau dibaca oleh

pengguna. Aplikasi iSumenep menyediakan fitur yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas seperti mencari, membaca, meminjam, mengembalikan, serta fitur permintaan (*Request*) buku untuk mendapatkan buku yang diinginkan. Adapun kelebihan yang didapatkan oleh pengguna ialah seperti mudah dalam membaca buku, proses peminjaman dan mengembalikan menjadi efisien, serta pengguna bisa *me-request* buku yang diinginkan. Aplikasi iSumenep sangat memudahkan pengguna dalam mencari, meminjam, membaca buku, meminjam, mengembalikan buku, serta *request* buku yang diinginkan melalui jaringan internet. Sedangkan kekurangan dari aplikasi iSumenep adalah sulit navigasi saat membuka halaman buku yang mengakibatkan teks pada buku sering ke blok sendiri, rating rendah, ulasan yang buruk dari pengguna serta kualitas layanan pelanggan yang kurang responsif. Analisis UX yang mendalam diperlukan untuk mengidentifikasi titik-titik lemah dalam pengalaman pengguna aplikasi ini dan merancang solusi yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan pengguna serta meningkatkan rating dan ulasan positif. Salah satu metode analisis *user experience* yang dapat digunakan dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan diatas yaitu dengan menggunakan metode *HEART Framework*.

HEART Framework merupakan kerangka metrik yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna berbasis data yang berskala besar[7]. *HEART Framework* sendiri memiliki lima metrik utama yaitu : *Happiness* (Mengukur tingkat kepuasan pengguna), *Engagement* (Mengukur tingkat keterlibatan pengguna), *Adoption* (Mengukur jumlah pengguna baru), *Retention* (Metrik untuk mengetahui seberapa banyak pengguna yang masih menggunakan produk dalam kurun waktu tertentu), dan *Task Success* (Efektifitas, efisiensi, maupun tingkat kesalahan dalam menggunakan produk)[4][8]. Kelebihan utama dari metode *HEART framework* adalah kemampuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan terukur terhadap pengalaman pengguna, serta memberikan panduan yang jelas dalam meningkatkan kualitas produk atau layanan berdasarkan dari pengalaman pengguna saat menggunakan produk atau sistem[9].

Pada penelitian sebelumnya menggunakan *HEART framework* dilakukan oleh Okta Verina dkk (2021) ditemukan bahwa hasil dari *level of usability* pengalaman pengguna telah mencapai nilai yang *very high* atau sangat tinggi bagi penggunanya[10]. Kemudian penelitian UX menggunakan metode *HEART* yang dilakukan oleh Muhammad Lukmannul Khakim dkk (2022) pada aplikasi GO-JEK penilaian performanya sudah sesuai dengan yang diharapkan dalam tingkat kepuasan pengguna, penilaian tersebut sudah melalui 5 bagian *HEART* di antaranya kepuasan, keterlibatan, adopsi, rentensi, keberhasilan tugas[11]. Dan kemudian penelitian selanjutnya dilakukan oleh Agdeka Cory Zarkasi dkk (2022) beliau menganalisis terkait UX dan *HEART framework*, bahwasannya *HEART framework* dapat digunakan pada UX tersebut dengan dibuktikan dari beberapa poin dalam kerangka kerja *HEART*, ditemukan bahwa katagori kepuasan pengguna 81% dan keterlibatan pengguna mencapai 84%, dimana pengguna merasa puas dengan aspek pengalaman pengguna dikarenakan antarmuka yang nyaman dan mudah dipahami[12].

Berdasarkan hasil literatur *review* dan latar belakang permasalahan diatas maka dirasa perlu melakukan penelitian dengan menggunakan metode *HEART Framework* karena metode *HEART Framework* dapat secara menyeluruh mengukur pengalaman pengguna dianggap komprehensif dan sesuai untuk melakukan pengujian pengalaman pengguna sebagai tolak ukur untuk memahami mengapa orang tertarik menggunakan sistem[4].

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana melakukan pengukuran terhadap aplikasi iSumenep menggunakan metode *HEART Framework*?
- b. Bagaimana hasil pengukuran lima aspek *HEART* menggunakan metode *HEART Framework*?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengukuran terhadap aplikasi iSumenep menggunakan metode *HEART Framework*.
- b. Mengetahui hasil pengukuran lima aspek *HEART* menggunakan metode *HEART Framework*.

1.4 Batasan Masalah

- a. Dalam penelitian ini menggunakan lima aspek *HEART*.
- b. Fitur aplikasi iSumenep yang akan diteliti adalah baca, pinjam, kembalikan dan permintaan buku.

