

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era teknologi yang terus berkembang, persaingan antarfirma semakin ketat karena adopsi teknologi canggih memungkinkan peningkatan efisiensi, inovasi, dan pelayanan. Perusahaan yang memanfaatkan teknologi dengan baik memperoleh keunggulan kompetitif, seperti proses bisnis yang optimal, respons pasar yang cepat, dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk tetap relevan, perusahaan harus terus beradaptasi, berinvestasi dalam teknologi, meningkatkan keterampilan, dan mengembangkan strategi yang berorientasi pada pelanggan.

Hampir 80% organisasi kini menggunakan pemantauan kinerja elektronik untuk mengelola dan meningkatkan kinerja secara efektif. Teknologi ini memungkinkan analisis kinerja secara *real-time* sehingga organisasi dapat mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan efisiensi, menghemat biaya, dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan pemanfaatan teknologi yang tepat, perusahaan dapat bertahan dan berkembang di era digital [1]. Dengan pemantauan kinerja elektronik, organisasi dapat memantau, menganalisis, dan mengevaluasi kinerja mereka secara *real-time*, yang dapat membantu mereka mengidentifikasi peluang untuk peningkatan efisiensi, penghematan biaya, dan peningkatan kualitas layanan.

Pemantauan kinerja telah menerapkan digitalisasi, hanya saja dalam penerapannya masih menggunakan alat yang kurang tepat sehingga tidak efektif dan efisien. Misalnya, diharuskan mengisi presensi menggunakan *google form*,

kemudian setiap kepala tim mengumpulkan presensi anggotanya kepada HR. Selanjutnya, HR menggabungkan data presensi dari setiap kepala tim dengan divisi yang berbeda sehingga didapat data presensi seluruhnya di sebuah perusahaan. Padahal hal tersebut dapat dilakukan dalam satu kali kerja, dapat mengisi presensi dan kehadirannya dapat dipantau oleh kepala tim dan HR secara *realtime*. Selain itu, lokasi, perhitungan gaji, laporan harian dapat diakses melalui *dashboard*. Aplikasi yang dapat membantu hal tersebut telah dikembangkan sejak 10 tahun yang lalu, dikenal sebagai Virtusee.

Virtusee, dikembangkan sejak 2014, adalah platform teknologi *real-time* yang menyediakan layanan tracking dan monitoring kinerja. Dengan fitur seperti pelacakan waktu kerja, evaluasi produktivitas, dan analisis data individu, Virtusee membantu perusahaan memantau kinerja secara efektif, mendukung pengambilan keputusan, dan meningkatkan efisiensi operasional. Platform ini juga memungkinkan pengguna memantau dan mengelola kinerja mereka sendiri untuk meningkatkan produktivitas. Sebagai salah satu platform terkemuka, Virtusee telah membantu berbagai organisasi mengoptimalkan pengelolaan dan kinerja perusahaan.

Pengembangan aplikasi ini mungkin telah memenuhi kebutuhan pengguna pada saat itu, tetapi dengan perkembangan teknologi yang terus berlanjut, pengguna kini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap tampilan dan pengalaman pengguna (*User Experience*) dari sebuah aplikasi. Dengan perkembangan *design* antarmuka pengguna (*User Interface*) dan UX yang semakin maju, diperlukan pembaruan agar aplikasi dapat tetap relevan dan memenuhi kebutuhan pengguna saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna, ditemukan bahwa tampilan aplikasi Virtusee kurang responsif dan lebih nyaman digunakan pada perangkat laptop daripada perangkat *mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya mengakomodasi perubahan tren penggunaan perangkat dan preferensi pengguna terkini. Selain itu, tidak ditemukan elemen yang perlu dihilangkan dari aplikasi, namun terdapat kebutuhan untuk menambahkan fitur-fitur yang memperbaiki pengalaman pengguna.

Skripsi ini menyoroti peran penting UX dan UI dalam meningkatkan kepuasan dan efektivitas penggunaan aplikasi. Dengan metode User Centered Design (UCD), penelitian bertujuan merancang ulang aplikasi Virtusee agar lebih responsif, modern, dan sesuai kebutuhan pengguna. UCD, yang mengintegrasikan feedback pengguna dalam siklus pengembangan, terbukti meningkatkan kegunaan produk hingga 82% [2]. Diharapkan, metode ini menghasilkan aplikasi Virtusee yang lebih disukai dan mudah digunakan, meningkatkan kepuasan dan efektivitas pengguna.

Skripsi ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan pengguna dengan melakukan pengembangan *design* antarmuka yang mendukung efisiensi penggunaan Virtusee. Solusi yang dihasilkan dari penelitian ini, harapannya dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan tampilan antarmuka yang menarik melalui penilaian yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung menggunakan metode SUS, QUIS, dan *Heuristic*.

Penelitian sebelumnya berjudul Perancangan *Mockup User Interface* (UI) Berdasarkan *User Experience* (UX) Aplikasi Belajar Bahasa Arab Menggunakan Metode *User Centered Design* membahas perancangan aplikasi belajar bahasa Arab

untuk anak-anak. Penelitian ini mengatasi kekurangan aplikasi serupa dalam aspek usability, seperti memorabilitas, tingkat kesalahan, dan efisiensi. Melalui tahapan pengenalan pengguna, penyesuaian desain, pembuatan, dan pengujian, penelitian menghasilkan fitur interaktif dengan tombol dan ikon mudah dikenali, memperoleh skor SUS sebesar 82 [3].

Penelitian *System Usability Scale Vs Heuristic Evaluation: A Review* membahas perbandingan SUS dan Heuristic Evaluation sebagai alat ukur usability. Heuristic Evaluation dilakukan oleh ahli, cepat menghasilkan umpan balik, namun lebih mahal. Sebaliknya, SUS melibatkan pengguna langsung, dapat dilakukan dengan sampel kecil, tetapi proses perhitungan hasilnya lebih kompleks. Penelitian ini menyajikan kelebihan, kelemahan, serta tata cara penggunaan kedua metode, yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan untuk hasil maksimal [4].

Hasil dari pengujian awal aplikasi Virtusee menggunakan SUS didapatkan sebesar 39,7. Dari segi skala penerimaan, Virtusee masuk ke kategori *Not Acceptable*, sedangkan pada *Grade Scale* berada pada posisi Grade F, dan pada *Adjective Rating* berada pada posisi *Poor*. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Virtusee dinilai masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga dibutuhkan redesign. Diharapkan dari hasil redesign, aplikasi dapat masuk ke kategori *Acceptable* atau Grade B.

Berdasarkan permasalahan di atas, diperlukan pengembangan ulang antarmuka aplikasi Virtusee agar aplikasi dapat bekerja secara efisien. Perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan daya tarik bagi pengguna baru, mempertahankan pengguna yang sudah ada, serta meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi. Dengan melakukan redesign berdasarkan masukan langsung

dari pengguna, aplikasi Virtusee diharapkan dapat terus bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah yang diangkat dalam penulisan skripsi ini yaitu Bagaimana melakukan *redesign User Interface* dan *User Experience (UI/UX)* menggunakan metode *User Centered Design* dan evaluasi aplikasi Virtusee menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, *Questionnaire of User Interface Satisfaction (QUIS)*, dan *Heuristic Evaluation*.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang sesuai dengan perumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Responden dalam skripsi ini yaitu yang pernah menggunakan Virtusee lebih dari satu kali dan terakhir kali menggunakan dalam kurun waktu satu bulan terakhir.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara, yakni dengan observasi, studi literatur, wawancara, dan kuesioner SUS. Wawancara dilakukan kepada 5 orang responden untuk mewakili persona dari pengguna aplikasi. Sedangkan, kuesioner *System Usability Scale* dilakukan kepada 5 orang yang pernah menggunakan aplikasi Virtusee.
3. Hasil *design* akan diimplementasikan ke dalam dua tingkat *Prototype fidelity* yaitu *low-fidelity* dalam bentuk *Wireframe*, *middle-fidelity* dalam bentuk *Mockup*, dan *high-fidelity* dalam bentuk *Prototype* sebagai hasil akhir.

4. Versi aplikasi Virtusee yang menjadi fokus dalam redesain pada skripsi ini adalah versi 7.3.5.

1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah membuat *redesign User Interface* dan *User Experience* aplikasi Virtusee menggunakan metode *User Centered Design* serta melakukan penilaian terhadap *design* antarmuka aplikasi Virtusee.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini akan membantu mengarahkan penyusunan laporan supaya tidak menyimpang dan sebagai acuan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum isi penelitian diantaranya latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang pengertian dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, metode, dan *tools* yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini diantaranya metode pengumpulan data, menentukan konteks penggunaan, analisis

kebutuhan pengguna dan organisasi, *design* dan implementasi, serta evaluasi *design*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dari setiap tahapan yang ada pada metodologi penelitian serta pembahasan tentang keberhasilan pengembangan sistem diantaranya yaitu analisis, perancangan *design*, dan evaluasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan skripsi serta saran untuk pengembangan sistem yang ada demi kesempurnaan sistem yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan skripsi.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang data atau pelengkap yang menunjang dalam pembuatan skripsi.