

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang pesat dan mempengaruhi cara bisnis beroperasi. Salah satu badan usaha milik negara (BUMN) lembaga Pegadaian kantor wilayah XII Surabaya yang mempunyai visi dan misi meningkatkan kesejahteraan masyarakat menengah kebawah [1]. Pegadaian memiliki target untuk dapat membantu masyarakat dengan berbagai produk, gadai, dan non gadai yang ditawarkan secara aman, cepat serta mudah sehingga diharapkan dapat membantu masalah perekonomian masyarakat sesuai dengan semboyan yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Era revolusi digital telah mengubah semua sektor industri di dunia salah satu dampaknya adalah munculnya inovasi yang membuat perubahan besar, yang berpengaruh pada daya saing di berbagai industri, termasuk di PT Pegadaian [2]. Dalam mendukung digitalisasi di Pegadaian kantor wilayah XII, perancangan ulang desain UI/UX menjadi pondasi penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang efektif dan menyenangkan. Desain UI/UX yang efektif untuk *website* monitoring kinerja tidak hanya berfokus pada tampilan visual, tetapi juga pada kemudahan pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan serta melakukan navigasi di dalam *website* [3]. Selain itu, desain UI/UX dibutuhkan sebagai tahap awal yang penting dalam pengembangan *website* karena berperan dalam membuat produk lebih menarik serta meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna [4].

Dalam bidang operasional internal perusahaan, departemen business & support pada Pegadaian kantor wilayah XII Surabaya terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian Analisa Bisnis & Evaluasi Kinerja, bagian Jaringan Distribusi & Layanan, dan bagian Pemasaran & Penjualan, dengan total 8 staf yang aktif menggunakan dan mengelola monitoring kinerja. Namun, staf sering kali mengalami kesulitan akibat minimnya informasi pada tampilan *website*, tampilan yang kurang profesional, ukuran font dan angka yang tidak konsisten, serta navigasi yang membingungkan memperburuk pengalaman pengguna dalam melakukan pemantauan monitoring kinerja. Masalah ini membuat pengambilan keputusan menjadi kurang optimal.

Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan akan perbaikan dari sisi desain UI/UX tampilan monitoring kinerja agar mendukung kinerja dan pengambilan keputusan yang lebih efektif bagi departemen business & support. Studi kasus dipilih dari lingkungan Pegadaian kantor wilayah XII Surabaya karena perusahaan ini memiliki kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui layanan informasi.



Gambar 1.1. Tampilan *website* monitoring kinerja

Gambar 1.1 di atas merupakan tampilan *website* saat ini yang diuji dengan melakukan pretest dengan penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada seluruh staf terkait evaluasi monitoring kinerja dengan hasil *Usability* dari SUS mendapatkan hasil 43.5 dari 100 masuk dalam *SUS Score range* “0.0-51.6” dengan *grade F* [5], tingkat kepuasan pengguna terhadap antarmuka yang diuji berada pada kategori yang kurang memuaskan. Skor ini menunjukkan bahwa pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan monitoring kinerja. *System Usability Scale* (SUS) dipilih untuk mendapatkan hasil pengujian dengan cakupan yang luas

dan efisien dikarenakan kuesioner SUS relatif singkat dan mudah diisi oleh responden.

Terdapat penelitian terdahulu mengenai penerapan metode *Lean UX* dalam berbagai konteks, yang berjudul Analisis dan perancangan UI/UX pada *website* 3 pack Surabaya menggunakan metode *Lean UX*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merancang *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) pada *website* 3 Pack Surabaya, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas tampilan dan pengalaman pengguna dalam mengakses informasi tentang produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Hasilnya menunjukkan bahwa prototipe final, yang merupakan gabungan dari prototipe A dan B, berhasil meningkatkan kualitas tampilan *website* [6]. Penelitian lainnya berjudul Perancangan ulang UI/UX *website* OK OCE Indonesia menggunakan metode *Lean UX*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membuat *prototype* desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) *website* OK OCE Indonesia yang lebih baik dengan penerapan metode *Lean UX*. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa desain baru dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna serta meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan. Selanjutnya, pengembangan *prototype* desain *website* yang baru harus dilakukan berdasarkan hasil analisis tersebut, dengan menerapkan prinsip *Lean UX* untuk memastikan iterasi yang efisien dan efektif. Setelah itu, pengujian terhadap *prototype* dilakukan menggunakan metode seperti *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mendapatkan *feedback* yang valid dan reliabel [7]. Selain itu, dalam penelitian yang berjudul Perancangan Ulang UI/UX *Website* Sistem Informasi Akademik Pada Universitas XYZ Menggunakan Metode *Lean UX* Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang ulang UI/UX dari *website* Sistem Informasi Akademik Universitas XYZ menggunakan metode *Lean UX* agar dapat meningkatkan aspek kegunaan dan pengalaman pengguna. Dengan melakukan perbaikan pada tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna, diharapkan sistem menjadi lebih mudah digunakan, menarik, dan efisien, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih optimal. Melalui pendekatan iteratif dan *feedback* dari pengguna, perbaikan terus dilakukan hingga mencapai

tingkat kepuasan yang tinggi, seperti yang ditunjukkan oleh skor SUS yang mencapai 83,50 [8].

Berdasarkan pada permasalahan dan hasil penelitian sebelumnya menjadi dasar penelitian ini dilakukan, yaitu “*Redesign UI/UX Website Monitoring Kinerja pada Pegadaian Kantor Wilayah XII Surabaya dengan Metode Lean UX*”. Metode *Lean UX* adalah pendekatan pengembangan desain yang menekankan pada kerja tim lintas fungsi, eksperimen cepat, dan pembelajaran berkelanjutan dari umpan balik pengguna. *Lean UX* membantu mengurangi dokumentasi berlebihan dan lebih menekankan pada pembuatan *prototype* yang bisa langsung diuji oleh pengguna [4]. Metodologi ini diterapkan dengan menjalani proses yang berulang melalui beberapa fase, yaitu *Declare Assumptions*, *Create MVP*, *Run Experiment*, dan *Feedback and Research*. Metode *Lean UX* dipilih karena mendukung proses *redesign* secara efisien melalui kolaborasi lintas tim dan fokus pada umpan balik langsung, sehingga prosesnya lebih fleksibel dan tidak terbebani oleh dokumentasi yang terlalu rinci [8]. Metode *Lean UX* dipilih karena fokus utamanya adalah pada pengalaman pengguna melalui desain antarmuka yang dibuat, serta memiliki keunggulan seperti hemat biaya, waktu, dan *data-driven*, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan kolaborasi tim dalam pengembangan produk [9].

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan dalam penggunaan *website* monitoring kinerja Pegadaian kantor wilayah XII Surabaya tanpa mengubah fungsi utamanya, dengan cara menyempurnakan tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna. Hasil penelitian ini adalah *Redesign UI/UX Website Monitoring Kinerja pada Pegadaian Kantor Wilayah XII Surabaya dengan Metode Lean UX* yang mendukung *redesign* sesuai dengan ekspektasi pengguna, dengan menggunakan metode *Lean UX* ditunjukkan melalui pengujian evaluasi *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan opsi baru bagi desain *website* yang efektif dan efisien pada Pegadaian kantor wilayah XII Surabaya dengan menggunakan metode *Lean UX*.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah melakukan *redesign* UI/UX *Website* Monitoring Kinerja pada Pegadaian Kantor Wilayah XII Surabaya dengan Metode *Lean UX*.

1.3 Batasan Masalah

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, baik dari sisi pengguna maupun bagi peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. Skripsi ini berfokus pada perancangan ulang desain *website* monitoring kinerja pada Pegadaian kantor wilayah XII Surabaya sesuai dengan harapan pengguna menggunakan *Lean UX* sebagai metode dalam perancangan UI/UX.
2. Wawancara dilakukan dengan delapan responden untuk mewakili persona dari setiap role tampilan aplikasi.
3. Evaluasi hasil desain menggunakan metode *usability testing*, *User Experience Questionnaire* dan *UI/UX expert*

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari skripsi ini, yaitu menghasilkan suatu *redesign* antarmuka *website* monitoring kinerja guna memudahkan staf Pegadaian menggunakan metode *Lean UX*.