

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ekonomi kreatif menjadi bagian penting dari pertumbuhan ekonomi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Ekonomi kreatif berkembang pesat sejak diperkenalkan secara resmi pada tahun 2006 telah meningkatkan penyerapan tenaga kerja dan memberikan kontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Pertumbuhan sektor ini didorong oleh transformasi digital yang merambah berbagai subsektor sehingga mempengaruhi proses produksi dan pemasaran (Arrasy dkk., 2023). Hal tersebut menciptakan ekosistem baru yang dikenal sebagai “*creators economy*”, yakni aktivitas bisnis yang berpusat pada kreativitas dan minat seseorang melalui platform digital, salah satunya adalah KaryaKarsa (Nadia & Faturochman, 2023).

KaryaKarsa merupakan platform menghubungkan kreator dengan pendukung untuk memperoleh dukungan finansial, serta memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi kreatif di Indonesia. KaryaKarsa berhasil meraih penghargaan *Best App Fun 2023* dari Google Play dan telah diunduh lebih dari 1 juta kali dengan rating 4,4 per 28 Mei 2024. Namun, ulasan pengguna di Google Play Store menunjukkan adanya masalah, seperti fitur yang kurang lengkap, antarmuka yang kurang intuitif, serta kendala teknis terkait pembelian kakoin.

Keluhan pengguna tersebut dapat mengganggu kenyamanan dalam berinteraksi dengan aplikasi, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pengalaman pengguna (*user experience*). Jika kondisi ini terus dibiarkan, maka aspek kegunaan

(*usability*) aplikasi juga akan terdampak. *Usability* memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna, yang pada akhirnya memengaruhi loyalitas terhadap aplikasi. Pengguna yang tidak puas cenderung tidak loyal dan berisiko berhenti menggunakan aplikasi yang tidak mampu memenuhi harapan pengguna (Andik & Nuryana, 2023). Oleh karena itu, terdapat ruang yang signifikan untuk meningkatkan kualitas aplikasi KaryaKarsa, khususnya dari sisi *usability* (Apriadi dkk., 2024).

Aspek *usability* telah didefinisikan dalam standar ISO 9241-11, yang mencakup 3 aspek utama, yaitu *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*. Sementara itu, model Nielsen mengidentifikasi 5 atribut *usability* yaitu *efficiency*, *satisfaction*, *memorability*, *learnability*, dan *errors*. Pengujian kegunaan (*usability testing*) yang didasarkan pada kedua model tersebut merupakan teknik evaluasi yang melibatkan pengguna secara langsung untuk mengidentifikasi masalah dan mendapatkan umpan balik pengguna (Alfatih & Mustafidah, 2022). Akan tetapi, aplikasi *mobile* memiliki karakteristik unik yang memerlukan pertimbangan khusus, seperti mobilitas pengguna, ketidakstabilan koneksi, keterbatasan ukuran layar, variasi metode input, serta konteks penggunaan yang dinamis (Faudzi dkk., 2022).

Salah satu aspek penting yang perlu dipertimbangkan secara khusus dalam evaluasi aplikasi *mobile* adalah beban kognitif (*cognitive load*). Konsep ini mengacu pada jumlah beban mental yang harus dikelola pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi (Harrison dkk., 2013a). Hal ini menjadi krusial karena pengguna *mobile* umumnya berinteraksi dalam kondisi *multitasking*, dengan perangkat

berlayar terbatas, dan dalam durasi yang relatif singkat. Ketika beban kognitif melebihi kapasitas pemrosesan pengguna, hal tersebut dapat menimbulkan kebingungan, kesulitan navigasi, dan pada akhirnya menurunkan kepuasan serta efektivitas penggunaan aplikasi (Surbakti dkk., 2024).

Model *People at the Center of Mobile Application Development* (PACMAD) menggabungkan aspek *usability* model ISO 9241-11 dan model Nielsen, serta menambahkan atribut *cognitive load*. Aspek *usability* PACMAD antara lain *effectiveness*, *efficiency*, *satisfaction*, *learnability*, *memorability*, *errors*, dan *cognitive load* (Harrison dkk., 2013b). Keunggulan model ini terletak pada kemampuannya untuk mengevaluasi aplikasi *mobile* secara komprehensif dengan mempertimbangkan konteks penggunaan yang beragam (Alfatih & Mustafidah, 2022).

Berbagai penelitian telah mengimplementasikan model PACMAD, seperti pada aplikasi pembelajaran Brighten (Faudzi dkk., 2022), aplikasi mLibrary (Alfatih & Mustafidah, 2022), dan aplikasi Haji Pintar (Azzahra dkk., 2023). Namun, penelitian sebelumnya belum mengintegrasikan PACMAD dengan pendekatan *design thinking* yang menawarkan keunggulan berupa pendekatan *user-centered* melalui lima tahapan yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* untuk mengidentifikasi akar masalah dan mengembangkan solusi inovatif berdasarkan kebutuhan pengguna (Foster, 2021). Penerapan *design thinking* juga telah terbukti efektif dalam meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Ilham dkk., 2021).

Penelitian ini menggunakan *usability testing* untuk mengukur *effectiveness*, *efficiency*, *learnability*, *memorability*, dan *errors*. Kuesioner *Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) digunakan untuk mengukur *satisfaction* karena PSSUQ merupakan instrumen yang lebih spesifik dan tepat sasaran dalam menilai kepuasan pengguna dibandingkan kuesioner sejenis lainnya. PSSUQ mengukur 3 subskala utama yaitu *system usefulness*, *information quality*, dan *interface quality*, sehingga mampu memberikan evaluasi yang lebih komprehensif terhadap kepuasan pengguna (Ikhsanuddin dkk., 2022).

Sementara itu, aspek *cognitive load* diukur menggunakan *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX). NASA-TLX memberikan penilaian yang mendalam melalui struktur multidimensionalnya, yang membedah beban kerja menjadi enam aspek spesifik yaitu *mental demand*, *physical demand*, *temporal demand*, *performance*, *effort*, dan *frustration*, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif tentang beban kognitif pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi *mobile* (Luh dkk., 2021).

Penelitian ini juga mengadopsi *within-subjects study design*, dimana responden yang sama dilibatkan dalam pengujian *usability* aplikasi sebelum perbaikan antarmuka dan setelah perbaikan antarmuka. Kombinasi model PACMAD dan pendekatan *design thinking* digunakan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi masalah *usability* dengan perbaikan antarmuka yang berpusat pada pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis hasil pengukuran *usability* aplikasi KaryaKarsa berdasarkan model PACMAD?
2. Bagaimana penerapan prinsip *design thinking* dalam merumuskan rekomendasi perbaikan antarmuka aplikasi KaryaKarsa?
3. Bagaimana evaluasi perubahan tingkat *usability* aplikasi KaryaKarsa setelah penerapan rekomendasi perbaikan antarmuka?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis hasil pengukuran *usability* aplikasi KaryaKarsa berdasarkan model PACMAD.
2. Menerapkan prinsip *design thinking* dalam merumuskan rekomendasi perbaikan antarmuka aplikasi KaryaKarsa.
3. Mengevaluasi perubahan tingkat *usability* aplikasi KaryaKarsa setelah penerapan rekomendasi perbaikan antarmuka.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Rekomendasi yang dihasilkan dapat memberikan manfaat langsung bagi pengembang KaryaKarsa sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pengalaman pengguna yang lebih baik.
2. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam bidang *Human-Computer Interaction* (HCI), khususnya dalam ranah penelitian pengalaman pengguna (*user experience research*), melalui penerapan model PACMAD untuk mengevaluasi *usability* aplikasi serta penggunaan pendekatan *design thinking* dalam merumuskan rekomendasi perbaikan antarmuka yang berfokus pada kebutuhan dan perspektif pengguna pada aplikasi berbasis *creators economy*, yaitu KaryaKarsa.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Versi aplikasi yang dievaluasi adalah Aplikasi KaryaKarsa versi 3.21.3 pada OS Android.
2. Penelitian ini mengadopsi pendekatan *within-subjects study design*, dimana responden yang sama berpartisipasi dalam *usability testing pre-evaluation* dan *post-evaluation*.
3. *Usability testing pre-evaluation* dilakukan dengan *prototype* interaktif yang dirancang berdasarkan antarmuka aplikasi KaryaKarsa versi 3.21.3. *Prototype* ini dibuat menggunakan Figma dan diuji melalui platform Maze.

4. Evaluasi *usability* berfokus pada fitur-fitur utama yang relevan dengan pengalaman pengguna kreator dan pendukung, khususnya dalam konteks karya tulis. Fitur-fitur yang dievaluasi meliputi:
 - a. Kreator : pembuatan karya baru, pengaturan karya, interaksi dengan pembaca, promosi karya, membuat tujuan berkarya, dan pengaturan profil.
 - b. Pendukung : pencarian karya, pengaturan membaca, interaksi dengan kreator, manajemen bacaan, pembelian koin, dan pengaturan profil.

Evaluasi *usability pre-evaluation* mencakup fitur-fitur di atas, sementara evaluasi *usability post-evaluation* mencakup fitur-fitur yang memerlukan perbaikan berdasarkan temuan pada *pre-evaluation* dan hasil wawancara mendalam.