

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Badan Usaha Milik Desa atau BUMDesaa adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Desa yang berasal dari kekayaan Desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk kesejahteraan masyarakat Desa hal tersebut tertuang pada pasal 1(6) pada (Undang-Undang Republik Indonesia, 2014). Salah satu Badan Usaha Milik Desa yakni BUMDesa Giri Amerta. BUMDesa Giri Amerta adalah Badan Usaha Milik Desa yang bernaung di Desa Alasanger, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. BUMDesa Giri Amerta berdiri pada tahun 2013 dan mulai beroperasi pada tahun 2014. Hingga saat ini 2023 jumlah nasabah BUMDesa Giri Amerta mencapai 2.107 orang dengan jumlah transaksi masuk mencapai Rp 15.780.500, transaksi keluar mencapai Rp 25.009.000 serta saldo kas tersisa sebesar Rp 109.708.891 pada Rabu, 29 Maret 2023.

BUMDesa Giri Amerta saat ini mengelola beberapa layanan yakni layanan simpan pinjam uang, pengelolaan air, pengelolaan sampah dan penjualan yang masih manual. Tenaga BUMDesa Giri Amerta memiliki 2 tugas yakni tugas untuk intern dan tugas pelayanan masyarakat. Ketua BUMDesa Giri Amerta yakni Gede Respada menyampikan ingin mendigitalisasi seluruh tugas intern maupun pelayanan terhadap masyarakat berupa website diperuntukan untuk tenaga kerja yang akan dikembangkan saat ini dan aplikasi mobile untuk masyarakat. Berdasarkan wawancara terhadap 2 orang tenaga kerja sehingga didapatkan hasil bahwa tenaga kerja mengalami kendala dalam melayani seluruh masyarakat Desa Alasanger yang sangat banyak sehingga berdampak terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Terbatasnya tenaga kerja BUMDesa yang berjumlah 9 orang menyebabkan kesulitan dalam mengelola seluruh layanan yang ada. Kebutuhan BUMDesa Giri Amerta yakni website diperuntukan untuk tenaga kerja dan aplikasi mobile untuk masyarakat, yang menjadi permasalahan dari

tenaga kerja adalah menjalankan tugas pelayanan masyarakat sehingga fokus dari penelitian ini yakni aplikasi mobile yang mendukung website. Aplikasi mobile akan meringankan tugas pelayanan dari tenaga kerja karena masyarakat akan melakukan transaksi baik pengajuan kredit, pembayaran air, pembayaran sampah dan penggunaan uang simpanan lainnya melalui aplikasi saja tanpa perlu bantuan tenaga kerja. Menselaraskan kebutuhan dan kendala BUMDesa Giri Amerta dengan masyarakat maka dilakukan wawancara terhadap 5 orang masyarakat Desa Alasanger mengenai bagaimana kendala yang dihadapi saat menggunakan layanan yang ada saat ini dan mencari tahu apa kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa masyarakat perlu meluangkan waktu datang ke BUMDesa untuk melakukan pembayaran air, pembayaran sampah dan melakukan pengajuan kredit. Pengajuan kredit tidak bisa diselesaikan dalam 1 hari dan bahkan masyarakat harus terus datang ke kantor BUMDesa untuk memastikan persetujuan pengajuan dan pencairan kredit. Masyarakat juga mengalami kendala ketika akan melakukan transaksi dengan tabungan yang dimiliki. Masyarakat harus menarik uangnya terlebih dahulu baru bisa melakukan transaksi berupa belanja atau pengiriman uang. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sehingga dibutuhkan sebuah sistem informasi berupa aplikasi mobile untuk masyarakat yang dapat mengefisienkan waktu dan memudahkan masyarakat untuk melakukan pengajuan kredit serta melakukan transaksi tanpa harus datang ke BUMDesa Giri Amerta.

Masyarakat Desa Alasanger mayoritas menggunakan aplikasi mobile dibandingkan website karena lebih mudah diakses tanpa harus mencari url dan login secara terus menerus sehingga aplikasi mobile lebih simple serta efisien dibandingkan website hal tersebut juga disampaikan oleh (Timedoor, 2021). Rata-rata jenis jenis ponsel masyarakat adalah Android dengan minimum *Random Access Memory* 3GB dan *Read Only Memory* 16. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat BUMDesa membutuhkan sistem informasi berupa aplikasi mobile sesuai dengan tujuan dan permasalahan dari BUMDesa Giri Amerta. Berdasarkan permasalahan yang sudah dipaparkan,

penelitian ini memberikan solusi dengan melakukan perancangan sistem informasi berupa *design* aplikasi mobile untuk masyarakat. Beberapa layanan yang ingin dirancang yakni simpan uang, pengajuan peminjaman, pembayaran air, pembayaran sampah, pengiriman uang dan seluruh aktivitas pembayaran yang dilakukan di warung/toko dengan menggunakan QR Code. Perancangan *design* sangat penting untuk dilakukan sebelum tahap implementasi karena memberikan gambaran yang jelas dan lengkap kepada pemrogramer seperti yang disampaikan pada buku (Azis, 2022).

Terdapat beberapa metode dalam perancangan yakni *Design Thinking*, *Human Centered Design*, *User Centered Design* dan *User Experience Design*. (Sari et al., 2022) melakukan penelitian tentang perancangan dengan menggunakan metode *Design Thinkig* didapatkan bahwa metode *Design Thinkig* menyelesaikan permasalahan dengan melakukan pendekatan terhadap 6 pengguna, pendekatan ini dilakukan dengan memberikan ide – ide sehingga menghasilkan solusi dari permasalahan dan mengimplementasikannya kepada rancangan *Interface* aplikasi yang akan dibangun. *Design Thinking* berfokus pada orientasi pengguna sehingga dimulai dengan orang dan bukan dengan teknologi atau tujuan bisnis. *Human Centered Design (HCD)* adalah proses untuk menghasilkan solusi baru yang dimulai dari orang yang dirancang dengan memeriksa kebutuhan, impian/harapan dan perilaku dari manusia (Tim IDEO, 2009). Kelebihan metode ini dapat membantu organisasi terhubung lebih baik dengan orang yang dilayani sehingga dapat melihat peluang yang baru. (Fajriati & Subhiyakto, 2021) menyampaikan *User Centered Design (UCD)* adalah proses untuk perancangan melalui perencanaan, desain, dan pengembangan produk berdasarkan pendekatan pengguna. Pada metode ini pengguna sebagai pusat utama dari proses pengembangan sistem dengan mengetahui karakter dan kebutuhan pengguna. Menurut (Wiwesa, 2021) *User Experience Design* adalah keadaan interaksi emosional pengguna dengan *design* yang ada saat mereka menggunakannya. *User Experience Design* bukan hanya berfokus terhadap pengguna tetapi diselaraskan juga terhadap tujuan organisasi (Stull, 2018).

Sehubungan dengan yang sudah dipaparkan, pendekatan *User Experience Design* dipilih karena sesuai dengan karakteristik penelitian ini yang bukan hanya berfokus terhadap pengguna saja namun juga berfokus kepada tujuan atau harapan dari BUMDesa Giri Amerta. Selain itu, metode ini memiliki keunggulan mampu untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kenyamanan saat berinteraksi dengan produk/layanan atau layanan tertentu seperti yang dipaparkan pada penelitian (Wiwesa, 2021). Pengalaman pengguna sangat penting bagi keberlangsungan sistem produk/layanan seperti pendapat (Kujala et al., 2011), bahwa ingatan tentang pengalaman seseorang dibagikan dengan orang lain untuk mempengaruhi tindakan individu selanjutnya.

Tahapan dari *User Experience Design* yakni *Strategy plane*, *Scope plane*, *Structure plan*, *Skeleton plan*, *Surface plane*, pengujian *design* dan perbaikan *design*. *Strategy plan* bertujuan untuk menganalisis tujuan bisnis dan kebutuhan pengguna dan perancangan user persona, *Scope plan* bertujuan untuk menentukan *functional specifications* dan *content requirements*, *Structure plan* bertujuan untuk menentukan *information architecture* dan desain interaksi, *Skeleton plan* bertujuan untuk membuat *prototype* bersifat *lowfidelity*, *Surface plan* bertujuan untuk membuat *prototype* bersifat *high fidelity design*, pengujian *design* dan perbaikan *design*. Pengujian *design* dilakukan sebanyak dua kali agar data pengujian mendapatkan perbandingan pertama dan kedua. Pengujian *design* dapat dilakukan dengan beberapa metode yakni *System Usability Scale*, *Usability Testing*, *Heuristic*, *Think Aloud* dan *User Experiences Questionnaire*.

System usability scale (SUS) adalah instrument untuk mengukur kegunaan. Instrumen ini hanya memberikan pandangan umum secara luas tentang penilaian subjektif dari kegunaan seperti yang disampaikan pada penelitian (Webster & Dues, 2017) sehingga tidak bisa untuk mendiagnosis masalah yang berkaitan dengan kegunaan. *Usability testing* berkaitan dengan sejauh mana suatu produk dapat menjangkau tujuan pengguna (Beny et al., 2019). Penelitian *Usability Testing* pada (Beny et al., 2019) menghasilkan skor yang didapat melalui *task scenario* sehingga penggunaan metode ini tidak

menghasilkan rekomendasi dari pengguna. Penelitian (Geasela et al., 2018) menyampaikan evaluasi *heuristik* merupakan panduan, prinsip umum, atau aturan yang memandu keputusan desain dan dapat digunakan untuk mengkritisi keputusan. Evaluasi heuristik dapat memperbaiki desain secara efektif namun harus dengan narasumber yang ahli dan bukan berdasarkan kebutuhan pengguna. *User experiences questionnaire (UEQ)* adalah sebuah pengolahan data mengenai pengalaman pengguna yang mudah digunakan, valid, dan terpercaya (Ike Kusuma et al., 2019). Metode ini digunakan sebagai bagian dari pengujian untuk mengumpulkan data kuantitatif tentang kesan peserta mengenai pengalaman pengguna (Schrepp, 2019b). *Think Aloud* adalah interpretasi secara efektif untuk permasalahan dari pengguna tentang apa yang dirasakan pengguna (Phillips, 2014).

Berdasarkan yang sudah dipaparkan, penelitian ini memberikan solusi yakni perancangan *design* dengan melakukan evaluasi dengan metode *User Experience Questionnaire* dan *Think Aloud* karena sesuai dengan karakteristik penelitian yang bukan hanya berfokus pada mudah digunakan, mudah dipelajari, dan kepuasan pengguna, tetapi berfokus dalam mencapai tujuan dan umpan balik dari pengguna. Dalam penelitian ini juga mengadopsi metode *usability testing* dengan memberikan *task scenario* sebelum melakukan pengujian agar responden menggunakan *design* yang sudah dirancang dan lebih terarah. Alur dari pengujian pada penelitian ini secara umum yakni responden menjalankan *task scenario*, pengujian menggunakan metode *User Experience Questionnaire*, dan pengujian dengan metode *Think Aloud*. *Design* perancangan yang sudah dipaparkan akan di implementasikan oleh Developer BUMDesaa Giri Amerta. Sehingga dengan dilakukannya penelitian ini agar membantu pihak BUMDesa dalam menyelesaikan permasalahan dan mencapai harapan serta memberikan pengalaman pengguna yang terbaik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan dapat diambil suatu perumusan masalah yakni :

- a. Bagaimana hasil perancangan *design* aplikasi *mobile* di Badan Usaha Milik Desa Giri Amerta Desa Alasanger dengan pendekatan *User Experience Design*?
- b. Bagaimana hasil pengujian *design* aplikasi *mobile* di Badan Usaha Milik Desa Giri Amerta Desa Alasanger dengan metode *User Experience Questionnaire* dan *Think Aloud*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui hasil perancangan *Design Aplikasi Mobile* di Badan Usaha Milik Desa Giri Amerta Desa Alasanger dengan pendekatan *User Experience Design*
- b. Mengetahui hasil pengujian *design* aplikasi *mobile* di Badan Usaha Milik Desa Giri Amerta Desa Alasanger dengan metode *User Experience Questionnaire* dan *Think Aloud*.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini yakni:

- a. Perancangan menggunakan metode *User Experience Design* dari sisi masyarakat.
- b. Evaluasi dilakukan dengan metode *User Experience Questionnaire* dan *Think Aloud* dengan melakukan pengujian sebanyak 2 kali untuk mengetahui perbandingan dan mengetahui apakah rekomendasi pengujian pertama sudah sesuai. Jika pengujian pertama tidak mendapatkan rekomendasi maka pengujian kedua tidak dilakukan dan jika pengujian kedua masih mendapatkan sebuah rekomendasi maka tidak dilakukan perbaikan terhadap design kembali.
- c. Jumlah responden yang digunakan dalam pengujian *User Experience Questionnaire* dan *Think Aloud* sebanyak 30 orang masyarakat termasuk 5 orang responden wawancara awal.

- d. Studi kasus dalam penelitian ini yakni BUMDesa Giri Amerta dengan hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi berupa *High Fidelity Design* aplikasi mobile. Hasil *design* tersebut akan diimplementasikan oleh BUMDesa Giri Amerta.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan penelitian ini dapat di ambil beberapa manfaat yang mencakup empat hal pokok berikut :

- a. Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber dan panduan bagi pembaca untuk mengembangkan informasi dan aplikasi yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

- b. Bagi Organisasi

Hasil dari penelitian ini akan dilanjutkan ke tahap implementasi sistem oleh *Developer* dari BUMDesa Giri Amerta

- c. Bagi Pengguna

Menghasilkan sistem informasi berupa *design* aplikasi *mobile* di BUMDesa Giri Amerta Desa Alasanger yang akan memberikan gambaran kepada pengguna terkait aplikasi mobile yang dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- d. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis mengenai perancangan sistem informasi dengan pendekatan *User Experience Design*.