

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era *digital* saat ini, kegiatan survei telah mengalami perubahan signifikan karena adanya teknologi yang memungkinkan pelaksanaan survei secara *Online*, hal ini lebih baik dibandingkan dengan metode konvensional yang melibatkan penyebaran kuesioner secara *offline*. Meskipun sekarang sudah terdapat banyak *platform* untuk membuat kuisisioner secara *online*, tetapi masih terdapat satu permasalahan yang belum terpecahkan, yaitu kesulitan dalam mencari *respondent* yang tepat untuk mengisi kuesioner tersebut. Setelah melakukan survey terhadap pengguna *platform -platform* yang sudah ada saat ini, didapat bahwa *platform* hanya sebagai media pengumpulan data *respondent*, sementara upaya mencari *respondent* masih harus dilakukan secara manual dengan menyalin dan membagikan *link* kuesioner kepada rekan-rekan atau orang-orang terdekat, tanpa jaminan bahwa *respondent* yang dihasilkan akan tepat sasaran. Jika *respondent* yang dipilih tidak sesuai dengan kebutuhan penelitian, maka hasil dari penelitian juga akan berbeda dan tujuan dari penelitian tidak akan tercapai [1].

Maka dari itu, diperlukan solusi yang bisa mengatasi permasalahan tersebut. Questrade hadir sebagai sebuah *platform* yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan sulitnya mencari *respondent* dalam melakukan survei *Online* untuk keperluan penelitian. Sebagai dasar pembuatan *platform Survey* tersebut, maka dibutuhkan desain UI yang sederhana tetapi menarik secara visual dan *User Experience* yang mudah digunakan oleh pengguna *platform*. Penelitian ini menerapkan pendekatan *Human Centered Design* (HCD) untuk merancang antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna *platform "Questrade"*. *Platform* ini berbeda dengan *platform -platform* lainnya, karena selain menyediakan fasilitas pembuatan kuesioner, Questrade juga menyediakan sebuah wadah yang mempertemukan pembuat kuesioner dengan *respondent* dalam satu *platform*.

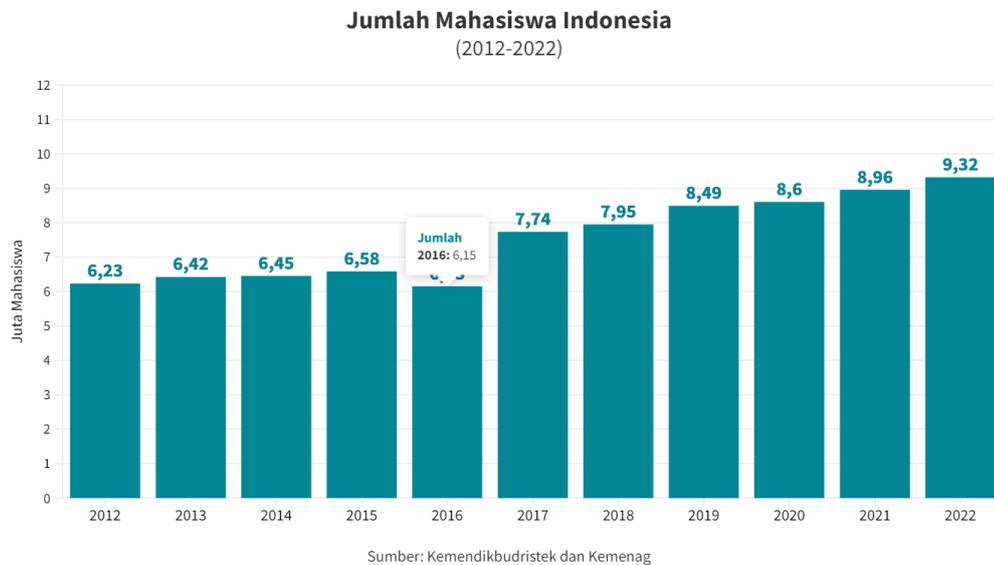
Dalam konteks perubahan signifikan pada kegiatan survei *online*, Questrade muncul sebagai solusi inovatif. Meskipun *platform* survei *online* seperti Google Form dan MonkeySurvey sudah ada, tantangan dalam mencari *respondent* yang sesuai dengan kebutuhan penelitian tetap ada. Questrade tidak hanya menjadi *platform* pengumpulan data, melainkan juga menyediakan solusi lengkap untuk pencarian *respondent* yang relevan.

Dalam Questrade, pengguna dapat menjadi pembuat kuesioner dan sekaligus menjadi *respondent* bagi kuesioner pengguna lain. Hal ini memungkinkan terjadinya pertemuan antara pembuat kuesioner dengan *respondent* yang relevan, semuanya dalam satu *platform*. Questrade mengatasi kesulitan dalam mencari *respondent* dengan cara memungkinkan pengguna membuat kuesioner tanpa perlu mendistribusikan link secara *manual*. Selain itu, *platform* ini menyediakan *template* untuk memudahkan pembuat kuesioner dalam pengolahan data yang diperoleh.

Questrade juga memperkenalkan mekanisme pemberian poin kepada *respondent* yang mengisi kuesioner pengguna lain. Poin tersebut dapat digunakan oleh *respondent* untuk membuat kuesioner mereka sendiri, menciptakan saling menguntungkan di antara pengguna *platform*. Dengan demikian, Questrade tidak hanya menjadi wadah pembuatan kuesioner *online*, melainkan juga memfasilitasi proses pengolahan data tanpa perlu menggunakan aplikasi atau perangkat lunak tambahan.

Dikutip pada artikel dari GoodStats, jumlah mahasiswa di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan, yang disebabkan oleh lonjakan jumlah mahasiswa baru. Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI) mencatat adanya peningkatan terus-menerus dalam jumlah mahasiswa baru sejak tahun 2016 hingga 2022. Bahkan pada tahun ajaran 2019/2020, terjadi peningkatan yang sangat besar dengan tambahan sebanyak 1,77 juta mahasiswa, mengalami pertumbuhan sebesar 20,1 persen [2]

Lebih lanjut, dikutip dari data Kemendikbud dan Kemenag, didapat pertumbuhan jumlah mahasiswa dari tahun 2012 sampai 2022 seperti gambar 1.1 berikut :



Gambar 1.1 Data jumlah kenaikan mahasiswa di Indonesia [3]

Adapun, kenaikan jumlah mahasiswa di Indonesia berbanding lurus dengan jumlah publikasi jurnal internasional telah meningkat sebesar 600% seperti yang disampaikan oleh Plt. Dirjen Diktiristek Kemendikbud bagian Riset dan Teknologi “Selama lima hingga enam tahun terakhir, kita telah menyaksikan peningkatan produktivitas publikasi internasional yang luar biasa. Peningkatannya mencapai lebih dari enam kali lipat atau sekitar 600 persen dalam kurun enam tahun tersebut” [4]. Tetapi, pakar IPB *University* mengatakan bahwa peneliti di Indonesia masih kurang. Indonesia menghadapi tantangan dalam bidang riset, di mana jumlah mahasiswa dan dosen yang ada tidak sebanding berdasarkan jumlah perguruan tinggi sebanyak 4.607 dan jumlah dosen serta peneliti terdaftar di *Science and Technology Index* (Sinta) sebanyak 177.000 pada tahun 2019, Indonesia hanya mampu menghasilkan 34.007 jurnal yang terindeks Scopus. Faktor yang menyebabkan rendahnya publikasi ilmiah dari para peneliti Indonesia adalah kurangnya pemahaman dan minat dalam riset, terutama di kalangan mahasiswa [5].

Berdasarkan data di atas, mahasiswa menjadi target market yang tepat karena mereka seringkali menghadapi kesulitan dalam mencari *respondent* yang sesuai dengan latar belakang pendidikan atau karir yang relevan. Dikutip dari halaman berita di detik.com, sering kali banyak mahasiswa yang mengalami keputusasaan atau bahkan mengubah topik penelitian mereka karena kesulitan dalam

mendapatkan *respondent* yang sesuai dan diinginkan. Selain itu, jika mereka ingin menggunakan layanan survei, mahasiswa masih rentan terhadap stigma negatif terkait biaya yang tinggi dan kompleksitas layanan *Survey* [2].

Dalam konteks ini, Questrade hadir sebagai solusi yang efektif dengan menawarkan beberapa keunggulan. Pertama, Questrade menyediakan fitur "Autopilot" yang secara otomatis mencari *respondent* yang sesuai dengan tipe latar belakang pengguna berdasarkan pendidikan atau *background* karir. Dengan demikian, proses pencarian *respondent* menjadi lebih efisien dan efektif.

Kedua, Questrade menyediakan lingkungan yang mempertemukan pembuat kuesioner dengan *respondent* dalam satu *platform*. Hal ini memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi sebagai *respondent* dalam kuesioner orang lain, yang pada gilirannya mendapatkan poin sebagai insentif. Sistem ini menciptakan keterlibatan komunitas di dalam *platform* dan mendorong para pengguna untuk saling membantu satu sama lain dalam proses survei.

Keunggulan lainnya adalah Questrade menyediakan berbagai template untuk mengolah data yang telah dikumpulkan melalui *platform*. Dengan adanya fitur ini, pengguna tidak perlu lagi melakukan pengolahan data di luar *platform* atau menggunakan aplikasi pihak ketiga. Questrade akan memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengolahan data, sehingga pengguna dapat fokus pada analisis hasil survei.

Melalui pendekatan *Human Centered Design* (HCD), Questrade bertujuan untuk memberikan pengalaman pengguna yang optimal dengan memperhatikan kebutuhan dan preferensi pengguna. Dengan berfokus pada pengguna, Questrade berupaya menyediakan antarmuka (UI) yang intuitif, responsif, dan mudah digunakan, serta pengalaman pengguna (UX) yang menyenangkan dan memuaskan. Metode ini adalah suatu pendekatan yang menitikberatkan pada kegiatan yang dapat dilakukan oleh pengguna dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan [6]. Adapun pengujian akan dilakukan dengan metode *Usability Testing* untuk mengukur efektifitas, efisiensi dan kepuasan pengguna. Metode *Usability* dapat mengukur efektifitas, efisiensi dan kepuasan pengguna, sehingga dapat menjadi tolak ukur keberhasilan ui/ux yang telah dibuat. *Usability* adalah

sejauh mana pengguna dapat mencapai efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan pengujian terhadap *website* untuk mengetahui tingkat *Usability* -nya bagi pengguna [7].

Dengan adanya Questrade, diharapkan mahasiswa dan peneliti dapat mengatasi kesulitan dalam mencari *respondent* yang tepat dan mengoptimalkan proses survei *Online* untuk mendapatkan data kuantitatif yang diperlukan dalam penelitian mereka. Questrade diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan survei *Online* di era *digital* saat ini.

Dengan mempertimbangkan konteks yang telah dijelaskan, maka diajukan penelitian berjudul “**PERANCANGAN UI & UX WEB ONLINE SURVEY MENGGUNAKAN HUMAN CENTERED DESIGN (HCD)**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Beberapa permasalahan dalam melakukan *survey* secara *online* yaitu susah mencari *respondent* yang tepat sasaran untuk memenuhi ambang batas dan susah pengolahan data, maka dari itu dibutuhkan suatu *platform* survei *Online* sebagai media membantu memudahkan dalam kegiatan survei *Online* dan mengolah data yang diperoleh. Sebagai dasar pembuatan *platform* tersebut, maka dibutuhkan desain *User Interface* yang *simple* dan menarik secara visual dan *User Experience* yang mudah digunakan oleh pengguna *platform* yang dirancang.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berikut adalah pertanyaan penelitian yang relevan dalam konteks pengembangan *platform* Questrade:

1. Bagaimana merancang *User Interface* dan *User Experience platform* Questrade dengan menerapkan metode HCD?
2. Bagaimana hasil pengujian *Usability* terhadap UI/UX yang telah dirancang?

## 1.4 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah yang diterapkan dalam pengembangan *platform* Questrade dengan pendekatan *Human Centered Design* (HCD):

1. Penelitian ini tidak melibatkan implementasi dan pengembangan *platform* secara teknis, melainkan lebih fokus pada perancangan UI dan UX menggunakan pendekatan *Human Centered Design* (HCD).
2. Iterasi perancangan UI dan UX yang menggunakan metode *Human Centered Design* dibatasi sampai hasil *Usability Testing* memenuhi standar.
3. UI dan UX yang dirancang sampai pada *high-fidelity Design*.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui pengembangan *platform* Questrade:

1. Merancang antarmuka (UI) yang intuitif, responsif, dan mudah digunakan untuk mempermudah pengguna dalam membuat dan mengelola kuesioner *Online* melalui *platform* Questrade.
2. Mengetahui hasil pengujian *Usability Testing* yang meliputi *completion rate* guna mengukur tingkat kemudahan penggunaan *platform*.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Manfaat bagi pengguna Questrade:
  - a) Pengguna dapat dengan mudah membuat dan mengelola kuesioner *Online* tanpa kesulitan teknis, melalui antarmuka (UI) yang intuitif dan responsif.
  - b) Kemudian, Pengguna dapat dengan cepat menemukan *respondent* yang tepat dan relevan untuk mengisi kuesioner mereka, mengatasi tantangan dalam mencari *respondent* yang sesuai.
  - c) Pengguna dapat terlibat dalam lingkungan kolaboratif yang memungkinkan mereka berinteraksi dengan pembuat kuesioner dan *respondent* lain, saling membantu dalam mengumpulkan data penelitian.
  - d) Terakhir, pengguna dapat merasakan manfaat-manfaat tersebut, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif dalam mengatasi tantangan dalam mencari *respondent* untuk penelitian, meningkatkan efektivitas pengumpulan data, dan meningkatkan

pengalaman pengguna dalam membuat dan mengelola kuesioner *Online* melalui *platform* Questrade.

2. Manfaat bagi penulis: memberikan penulis kesempatan untuk mendalami topik yang diminati dan mengembangkan keahlian penelitian mereka.