

BAB III METODOLOGI

Pada Bab ini penulis akan melakukan pembahasan mengenai tahapan yang akan dilakukan dan juga hasil dari analisis terhadap desain interaksi dengan menerapkan metode *Norman's Framework*. Metode ini diperkenalkan oleh Don Norman untuk membantu agar suatu produk yang dibuat bisa sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Metode ini meliputi tiga tahapan yaitu *Visceral*, *Behavioral*, dan *Reflective*. Metode ini akan penulis gunakan untuk menyelesaikan latar belakang masalah yang penulis ambil yaitu masalah pencarian indekos dan akan diaplikasikan menjadi sebuah desain interaksi "Finding Kost" yang akan mengadopsi dari beberapa aplikasi sejenis dan juga dari pengguna.

3.1 Tahap *Visceral*

Tahap *Visceral* dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengguna memandang suatu produk dan juga masalah yang sedang ia hadapi hingga mencari tahu tujuan apa yang ingin mereka capai dari menggunakan suatu produk tersebut.

3.1.1 Riset Pengguna

Riset pengguna dilakukan untuk mengetahui masalah apa yang sedang dihadapi oleh pengguna. Untuk mendapatkan hasil yang akurat maka perlu dilakukan riset terhadap calon pengguna dari desain yang akan dibuat, penulis akan menggunakan metode wawancara *Semi-structured Qualitative* untuk mendapatkan data dari calon pengguna dan mengetahui kebiasaan mereka. Data yang didapatkan dari riset pengguna akan dikumpulkan dan diolah menjadi sebuah persona.

Proses Wawancara

Proses Wawancara dilakukan dengan merancang sebuah tahapan wawancara dengan tujuan agar tahapan wawancara menjadi jelas dan hasil yang didapat dari wawancara dapat lebih berguna untuk proses pembuatan perancangan desain interaksi, berikut ini adalah rancangan dalam tahapan wawancara yang akan penulis gunakan saat melakukan wawancara:

1. Tujuan wawancara

Tujuan wawancara kepada calon pengguna adalah untuk mengetahui bagaimana cara pengguna ketika sedang mencari sebuah indekos serta bagaimana pengguna melakukan proses pemesanan indekos dari pencarian hingga menerima kamar indekos. Serta

bagaimana para pemilik indekos memasarkan indekos miliknya sampai menyelesaikan pesanan yang dilakukan bersama pemesan.

2. Metode

Metode wawancara dilakukan sebanyak 4-5 wawancara secara lebih rinci dengan pengguna serta 4-5 wawancara dengan pemilik indekos, meminta para pemilik indekos untuk menceritakan bagaimana mereka memasarkan indekos miliknya hingga mendapatkan pemesan. Serta meminta partisipan untuk menceritakan pengalaman mereka selama proses melakukan pencarian indekos hingga melakukan penyewaan.

3. Partisipan

Partisipan adalah penyewa indekos yaitu mahasiswa aktif dengan range angkatan 2014-2018.

4. Lokasi wawancara

Lokasi wawancara adalah di tempat yang sesuai dengan keinginan narasumber. Tujuan dari lokasi wawancara yang menyesuaikan narasumber adalah untuk membuat *mood* narasumber dalam keadaan baik saat melakukan wawancara dan tidak merasa adanya paksaan saat wawancara dilakukan. Hal ini akan berpengaruh terhadap informasi yang dibutuhkan yang akan diberikan oleh narasumber.

5. Waktu wawancara

Waktu wawancara menyesuaikan dengan waktu yang dimiliki oleh narasumber. Penulis akan mengikuti waktu luang yang diinginkan dari setiap narasumber untuk melakukan wawancara karena hal ini dapat menentukan kapan waktu yang dirasa nyaman untuk melakukan wawancara sehingga informasi yang diberikan nantinya akan sesuai dan tidak terdapat paksaan kepada narasumber.

3.1.2 *Personas*

Personas dilakukan sebagai gambaran dari data yang diolah dari hasil wawancara. Dari hasil *personas* nantinya penulis dapat mengetahui masalah dan hal apa saja yang mereka inginkan sehingga fitur yang akan diterapkan pada pembuatan desain interaksi nantinya akan menyesuaikan dengan kebutuhan dari pengguna dan lebih membantu mereka dalam menyelesaikan *goals* yang mereka inginkan secara lebih mudah.

3.1.3 Goals

Goals atau tujuan dilakukan untuk mengetahui apa saja yang menjadi tujuan pengguna saat menggunakan suatu produk dan mengetahui kesulitan apa yang dialami saat menggunakan suatu produk.

3.1.4 Wireframe

Wireframe dilakukan berdasarkan hasil dari *personas*. Pada tahap ini juga akan diterapkan *UX heuristic principles* pada setiap halaman, sehingga nantinya desain aplikasi akan lebih mudah digunakan oleh pengguna karena desain memiliki *UX heuristic principles*. Berikut adalah pendekatan *UX heuristic principles* yang akan diterapkan pada setiap halaman:

1. *Visibility of system status*
2. *Match between system and the real world*
3. *User control and freedom*
4. *Consistency and standard*
5. *Error prevention*
6. *Recognition rather than recall*
7. *Flexibility and efficiency of use*
8. *Aesthetic and minimalistic design*
9. *Help user recognize, diagnose, and recover from errors*
10. *Help and documentation*

3.2 Tahap Behavioral

Tahap Behavioral dilakukan dengan mulai membuat sebuah desain interaksi dan melakukan pengujian bertahap kepada pengguna. Pengujian bertahap dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesulitan apa saja yang masih dihadapi para pengguna dan apa saja yang harus diperbaiki.

3.2.1 Skenario

Skenario dibuat sebagai bahan dasar yang menjadi acuan pengguna dalam melakukan pengujian yang akan dilaksanakan. Dengan pembuatan sebuah skenario maka penulis dapat mengetahui bagaimana langkah-langkah pengguna saat menggunakan desain interaksi dan mengetahui pada langkah mana yang nantinya masih menyulitkan pengguna.

3.2.2 Prototype

Tahap *Prototype* atau purwarupa dilakukan sebagai tahap akhir dalam melakukan tahap desain terhadap produk yang akan dibuat. *Prototype* dilakukan sebagai langkah lanjutan dari pembuatan *wireframe* dan berfokus pada tampilan desain dengan mengadopsi kepada *personas* dan menerapkan prinsip dari *UX Heuristic Principles*. Pada tahap ini penulis akan menggunakan aplikasi *figma* sebagai alat bantu untuk membuat *prototype* atau purwarupa.

3.2.3 Usability Testing

Tahap *Usability Testing* dilakukan sebagai tahap pengujian desain interaksi yang sudah dibuat terhadap pengguna. Pada tahap ini pengguna akan mencoba menyelesaikan tugas yang diberikan melalui skenario, sementara penulis akan mengamati, mendengar, dan mencatat temuan dari hasil pengujian. Pada tahap ini penulis menggunakan dua jenis usability testing, yaitu:

1. *Cognitive Walkthrough*, pengujian ini dilakukan dengan memberikan beberapa tugas kepada pengguna untuk diselesaikan, metode ini digunakan untuk melihat seberapa paham pengguna terhadap tugas yang diberikan dan bagaimana proses pengguna untuk mampu menyelesaikan tugas tersebut.
2. *Heuristic Evaluation*, pengujian ini dilakukan untuk mengukur kegunaan, efisiensi, dan efektivitas dari antarmuka atau desain interaksi yang dibuat dengan berbasis pada 10 *heuristic principles* yang didefinisikan oleh jacob nielsen.

Selain itu penulis juga akan menggunakan beberapa indikator untuk melihat bagaimana sikap pengguna ketika berinteraksi dengan desain interaksi saat tahap pengujian dilakukan. Beberapa indikator yang akan penulis jadikan acuan adalah indikator pelacakan mata (*eye tracking*), indikator waktu, dan indikator gestur tubuh.

3.3 Tahap *Reflective*

Tahap *Reflective* dilakukan sebagai tahapan akhir dalam membuat suatu produk. Tahap ini digunakan sebagai tahap penilaian atau mediasi pengguna terhadap produk yang dibuat yang mana penulis akan mengetahui apakah tahap *visceral* yang dilakukan sudah sesuai dengan tahap *behavioral*.

3.3.1 *Prorotype Compatibility*

Tahap ini dilakukan untuk mengetahui apakah pembuatan *prototype* yang dilakukan pada tahap *behavioral* sudah sesuai dengan *personas* yang dibuat pada saat melakukan tahap *visceral*. Jika sudah sesuai maka *prototype* yang dibuat sudah dapat dikatakan berhasil.

3.3.2 *Goals Compatibility*

Tahap ini dilakukan untuk mengetahui apakah *goals* atau tujuan yang pengguna tuju pada tahap *visceral* sudah tercapai saat melakukan tahap usability testing di tahap *behavioral*. Jika sudah sesuai maka desain interaksi yang dibuat dapat dikatakan berhasil.

