



## Project Based Internship

# User Research

## Daftar Isi

A. User Research	3
B. User Research dalam Pembuatan Produk Digital (App atau Website)	5
C. Metode User Research	6
D. Jenis Hasil User Research	10
References	12

## A. User Research

Mari kita mulai dengan analogi sederhana! Bayangkan kamu sedang mencari kos kosan. Apa yang akan pertama kali kamu lakukan? Enggak mungkin kamu akan langsung menuju rumah yang bertuliskan “Terima Kost” , ketuk pintu, ketemu yang punya kos dan langsung bayar.

Asumsi saya, pertama kali kamu akan mencari daerah yang nyaman. Anti Banjir, Anti Kriminalitas. Setelah itu, kamu akan mencari daerah yang dekat dengan ATM, dekat dengan Indomaret, dekat dengan tempat makan dan dekat dengan akses kendaraan umum seperti bus atau angkot.

Jika sudah menemukan daerah seperti itu, barulah kamu akan mencari cari apakah disitu ada kos-kosan atau tidak. Ketika ketemu suatu kos kosan pun, kamu tidak akan langsung membayarnya. Kamu akan melihat lihat kos kosan nya terlebih dahulu. Mencari tahu apakah kamarnya luas, apa saja fasilitasnya, berapa biayanya. Kalau tidak cocok, kamu akan mencari kos kosan lain nya.

Proses mencari kos kosan itu dinamakan dengan Research atau bahasa Indonesia nya Riset. Semacam proses untuk mengumpulkan data dengan tujuan untuk mencari kos kosan paling ideal sesuai dengan budget dan kebutuhan.

Okay, kita ke analogi lebih dalam lagi terkait apa itu user research? Minggu depan teman mu akan berulang tahun. Karena dia teman baik, maka kamu



akan memberikannya hadiah. Tapi kamu bingung apa hadiah yang cocok untuk dia. Akhirnya kamu mencari tahu apa kesukaan temanmu dengan bertanya ke keluarga nya, bertanya ke temen temen dekatnya, mencari tahu atau kepo di social media nya. Akhirnya kamu tahu bahwa ternyata dia suka koleksi Gundam. Akhirnya kamu memberikannya hadiah gundam.

Apa yang baru saja kamu lakukan adalah User Research, untuk mengumpulkan data apa yang menjadi kesukaan temanmu, dengan tujuan agar kamu bisa membelikan kado yang pas untuk temanmu.

Secara sederhana Research sendiri adalah proses untuk mengumpulkan data. Maka User Research adalah proses untuk mengumpulkan data dari user.

Secara detail Riset pengguna adalah tindakan mewawancarai calon dan pengguna aktual produk Kita untuk mendapatkan kejelasan tentang sejumlah tujuan. Kita mungkin menggunakannya untuk mencari tahu mengapa orang tidak menambahkan produk yang direkomendasikan ke keranjang belanja, mengapa mereka tidak mengklik email Kita di ponsel, atau mengapa adopsi aplikasi Kita turun secara signifikan. Kita mungkin juga mengembangkan produk baru atau mendesain ulang situs web dan tahu Kita ingin melakukannya secara berbeda kali ini. Semua ini adalah alasan bagus untuk membiarkan pengguna Kita memberitahu Kita bagaimana perasaan mereka tentang produk Kita.

Melakukan riset pengguna hanyalah salah satu bagian dari persamaan. Kita harus menindaklanjuti umpan balik tersebut untuk membuat keputusan atau penyempurnaan produk baru. Tergantung pada peran Kita dalam proyek, Kita mungkin tidak setuju dengan beberapa umpan balik. Jika ini masalahnya, ingatlah bahwa Kita bukan pengguna akhir. Logo Twitter Hari Kita mungkin dihabiskan dengan berinteraksi dengan situs web atau aplikasi, yang tidak mewakili penggunaan pengguna biasa.

## **B. User Research dalam Pembuatan Produk Digital (App atau Website)**

Pada suatu hari sebuah perusahaan akan membuat sebuah aplikasi streaming musik. Sebelum memulai mendesain, tim mempelajari dulu bagaimana kebutuhan bisnis dari aplikasi streaming tersebut. Bagaimana gambaran besar dari aplikasi tersebut, Apa goal dari aplikasi tersebut, Bagaimana strategi untuk memperoleh profit / keuntungan.

Setelah mengetahui beberapa hal tersebut, tim melanjutkan dengan melakukan user research. User research yang pertama kali dilakukan oleh team adalah mencari tahu bagaimana pola masyarakat dalam mendengarkan musik. Mereka mencari tahu kapan masyarakat mendengarkan musik, bagaimana masyarakat memilih musik, apa musik yang sering didengarkan.

Hasil dari user research ini nantinya akan menjadi panduan tim dalam mendesain aplikasi. Sehingga akan tercipta design yang relevan untuk masyarakat.

Contohnya...

Masyarakat sering mendengarkan musik yang juga didengarkan oleh teman nya. Maka di aplikasi tersebut bisa didesain bagaimana agar seorang user bisa mengetahui apa musik yang diputar oleh teman nya, sehingga memancing user tersebut untuk memutar musik yang sama.

Contohnya lagi...

Masyarakat sering mendengarkan musik berdasarkan suasana. Maka di aplikasi tersebut bisa disediakan pengelompokkan lagu sesuai dengan suasana tertentu dan diberikan label seperti “Pengantar Tidur” , “Melow”, “Super Energetic” , “Focus”, “Senja”, “Hujan” dll. Sehingga masyarakat bisa memilih kategori yang cocok dengan suasana saat itu.

## C. Metode User Research

### 1. Interviews

Jika dalam konteks membuat aplikasi streaming musik, maka Sesi Interviews dilakukan dengan mengundang orang untuk ngobrol dengan tujuan untuk mencari tahu bagaimana kesehariannya dalam hal mendengarkan musik. Dalam sesi interview biasanya hanya ada dua orang. Penanya dan Partisipan.

### 2. Usability Testing

Uji kegunaan dilakukan untuk memvalidasi konsep yang sedang berlangsung atau produk langsung yang sedang digunakan, atau untuk mendorong perubahan UX setelah analitik dan umpan balik menunjukkan masalah



kegunaan. Penelitian ini dapat dilakukan di laboratorium kegunaan tradisional atau di lokasi sebagai bagian dari penyelidikan kontekstual.

Tes kegunaan standar melibatkan tugas-tugas tertentu dan biasanya akan ditulis dengan ketat untuk menunjukkan masalah tertentu. Fasilitator dapat menindaklanjuti dengan pertanyaan menyelidik untuk menyelam lebih detail. Peserta akan didorong untuk "berpikir keras" saat mereka menggambarkan pemikiran mereka tentang menavigasi tugas. Umpan balik cenderung lebih akurat dan relevan karena pengguna diminta untuk menyatakan hal pertama yang muncul di kepala mereka. Biarkan peserta berpikir secara mendalam tentang tanggapan mereka, dan mereka dapat mengeditnya. Logo Twitter Itu mendistorsi umpan balik.

### 3. Contextual inquiry

Penyelidikan kontekstual dilakukan untuk memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan produk, atau prototipe produk baru, dalam pengaturan yang tepat akan digunakan. Jadi kemungkinan tidak akan terjadi di lab kegunaan. Lokasi dapat berkisar dari rumah peserta, lingkungan ritel, bandara atau stasiun kereta api, ruang kelas, kantor medis, dan banyak lagi. Jenis penelitian ini dapat melibatkan lebih banyak perencanaan dan mungkin biaya yang lebih tinggi karena variasi dalam perekrutan dan kompensasi.

Penyelidikan kontekstual juga dapat menjadi uji kegunaan dengan penelitian tambahan termasuk bagaimana pengaturan yang berbeda mengubah persepsi dan umpan balik pengguna.

Bayangkan Anda sedang menguji sistem point-of-sale. Umpan balik dapat sangat bervariasi tergantung pada apakah itu digunakan di lorong lokasi ritel atau di festival musim panas yang panas dan ramai.

Bergantung pada jenis umpan balik yang diinginkan, fasilitator dapat dengan mudah mengamati pengguna yang mencatat seluruh aplikasi. Atau tugas-tugas tertentu dapat didefinisikan untuk mendapatkan kejelasan tertentu. Jika yang terakhir digunakan, penelitian tambahan mungkin diperlukan untuk menindaklanjuti tugas-tugas tertentu.

#### 4. User experience competitive user analysis

Analisis persaingan pengalaman pengguna dilakukan untuk memahami bagaimana pengguna Anda juga menggunakan produk pesaing Anda. Jika produk yang Anda luncurkan akan menjadi bagian dari bidang yang ramai, gunakan situs web dan aplikasi pesaing Anda untuk mempelajari apa yang berhasil dan apa yang tidak. Belajar dari pengguna ini dan mengidentifikasi model mental akan membantu Anda memanfaatkan hal-hal yang dilakukan dengan baik dan menghindari kesalahan yang berpotensi fatal.

Analisis kompetitif UX berbeda dari analisis kompetitif tradisional yang hanya berakar pada pendokumentasian data seperti penawaran pesaing, pangsa pasar, dan strategi.

#### 5. Heuristic and expert analysis evaluation

Analisis heuristik atau ahli dilakukan untuk mengevaluasi situs web atau aplikasi terhadap prinsip-prinsip desain yang disepakati. Riset pengguna dan



profesional pengalaman pengguna mengevaluasi sistem dan mengumpulkan masalah. Isu-isu tersebut kemudian diklasifikasikan ke prinsip apa yang dilanggar dan diberikan kekritisian untuk memberikan arahan kepada tim.

Karena jenis aktivitas penelitian ini biasanya tidak melibatkan pengguna, aktivitas tersebut dapat dilakukan saat tidak ada anggaran yang tersedia untuk merekrut pengguna untuk pengujian skala besar. Meskipun pengguna tidak selalu terlibat, sebaiknya ada peneliti yang akrab dengan pengguna Anda untuk melakukan evaluasi ini sehingga mereka dapat fokus pada area masalah yang diketahui. Selain itu, biasanya sekelompok 2-3 profesional melakukan analisis untuk memastikan sebanyak mungkin masalah terungkap.

Heuristik juga dapat digunakan sebagai pendahulu untuk hampir semua metodologi lain, yang berarti bahwa dengan mengevaluasi sistem untuk menemukan masalah kegunaan, Anda dapat menginformasikan wawancara, tes kegunaan, dan banyak lagi.

## 6. Focus Groups

Mirip dengan sesi Interviews, tetapi berbeda di jumlah partisipannya. Pada sesi Focus Groups ini bisa dilakukan dengan satu orang moderator dan 5 orang partisipan. Lalu kegiatan dimulai dengan sang moderator membacakan topik apa yang menjadi perbincangan, setelah itu semua partisipan akan berdiskusi. Dan moderator bertugas untuk mencatat dan membuat diskusi terus mengalir.

## 7. Kuisisioner

Jika dalam konteks membuat aplikasi streaming musik, maka kuisisioner dilakukan dengan membuat beberapa pertanyaan untuk mencari tahu keseharian masyarakat dalam hal mendengarkan musik. Kuisisioner bisa dibuat menggunakan Google Forms, lalu menyebar link nya melalui sosial media.

## D. Jenis Hasil User Research

### 1. Rencana pengujian

Rencana pengujian merupakan puncak dari perencanaan untuk upaya penelitian Anda. Pengumpulan informasi ini harus kolaboratif dan melibatkan wawancara dengan pemangku kepentingan dan ahli materi pelajaran.

Kolaborasi tidak absen dari proses ini. Semua pihak harus memiliki cukup waktu untuk meninjau dokumen untuk memastikan mereka merasa nyaman dengan pendekatan tersebut.

- Tujuan: Apa yang Anda inginkan dari upaya penelitian?
- Metodologi: Bagaimana Anda akan mengumpulkan wawasan?
- Peserta: Dari siapa Anda mengumpulkan wawasan?
- Garis Besar: Bagaimana alur sesinya?
- Lingkungan pengujian: Di mana penelitian akan dilakukan?
- Jadwal proyek: Kapan Anda dapat mengharapkan penelitian berlangsung, kapan hasil awal akan tersedia, dan kapan laporan lengkap akan dikirimkan?

## 2. Laporan temuan

Setelah upaya penelitian selesai, laporan temuan penelitian harus disampaikan untuk mensintesis dan melaporkan wawasan umum. Jenis dokumen yang dikirimkan akan bergantung pada metodologi yang digunakan, tetapi Anda dapat mengharapkan dokumen yang berisi data, kutipan, foto, video, dan rekomendasi penyempurnaan.

Sebagai tindak lanjut dari rencana pengujian, semua item yang tercantum di atas harus disertakan untuk memastikan semua orang di tim mengetahui bagaimana umpan balik ini dikumpulkan.

## 3. Takeaways

- UX bukanlah UX tanpa riset pengguna
- Penelitian wawasan harus dilakukan sebelum keputusan produk dibuat Logo Twitter
- Ada berbagai pendekatan penelitian berdasarkan apa yang dibutuhkan



## References

*Complete Beginner's Guide to UX Research*. (2018). UX Booth. Retrieved October 30, 2023, from

<https://www.uxbooth.com/articles/complete-beginners-guide-to-design-research/>

Embretson, T. (2016). *What is user research? | Inside Design Blog*. InVision. Retrieved October 30, 2023, from

<https://www.invisionapp.com/inside-design/what-is-user-research/>

Mortensen, D. H. (2022). *User Research: What It Is and Why You Should Do It*. The Interaction Design Foundation. Retrieved October 30, 2023, from

<https://www.interaction-design.org/literature/article/user-research-what-it-is-and-why-you-should-do-it>