



UNIVERSITAS INDONESIA

*User Experience Research Bukalapak
(Product Discovery to Paid & User Retention)*

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Puti Fitri Larasati

1306397923

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
DEPOK
OKTOBER 2016**

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN MATA KULIAH KERJA PRAKTIK

Laporan ini diajukan oleh :

Nama : Puti Fitri Larasati

NPM : 1306397923

Program Studi : Ilmu Komputer

Judul Kerja Praktik : *User Experience Research Bukalapak (Product Discovery to Paid & User Retention)*

Telah berhasil diselesaikan laporan kerja praktik untuk fakultas dan dipresentasikan hasil kerja praktiknya dalam forum seminar kerja praktik sebagai persyaratan yang harus dipenuhi dalam mata kuliah Kerja Praktik.

DOSEN MATA KULIAH KERJA PRAKTIK,

(Rahmad Mahendra, S.Kom., M.Sc.)

Ditetapkan di :

Tanggal :

ABSTRAK

Dalam rangka memenuhi mata kuliah Kerja Praktik, penulis melaksanakan Kerja Praktik di PT Bukalapak sebagai *User Experience Researcher intern* selama sepuluh minggu dimulai pada tanggal 13 Juni 2016 sampai 19 Agustus 2016. Posisi kerja tersebut memberikan tanggung jawab kepada penulis untuk melakukan riset dengan beberapa metode yang berbeda untuk fitur yang sedang dikerjakan oleh tim *product* dan *engineer* PT Bukalapak. Laporan ini akan menjelaskan proses pencarian Kerja Praktik yang dialami oleh penulis, profil perusahaan Tempat Kerja Praktik, pelaksanaan Kerja Praktik, analisis penulis selama melaksanakan Kerja Praktik, dan kesimpulan serta saran penulis setelah selesai melaksanakan Kerja Praktik.

Kata kunci: Bukalapak, *User experience*, *UX research*,

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	9
1.1. Proses Pencarian Kerja Praktik	9
1.2. Tempat Kerja Praktik	11
1.2.1. Profil Tempat Kerja Praktik	11
1.2.2. Posisi Penempatan Pelaksana Kerja Praktik dalam Struktur Organisasi	13
BAB 2 PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK.....	14
2.1. Latar Belakang Pekerjaan	14
2.2. Tinjauan Pustaka	15
2.2.1. <i>Scrum</i>	15
2.2.2. <i>User Experience</i> dan <i>UX Research</i>	15
2.2.3. <i>Heuristic Evaluation</i>	16
2.2.4. <i>Usability Testing</i>	16
2.2.5. <i>Competitive Analysis</i>	16
2.2.6. <i>User Interview</i>	17
2.2.7. <i>Wireframe</i>	17
2.3. Metodologi	17
2.4. Teknologi	18

2.4.1. Trello	18
2.4.2. Balsamiq Mockups.....	18
2.4.3. Google Drive, Google Docs, dan Google Slides	18
2.4.4. Teamviewer	19
2.5. Gambaran Pelaksanaan Kerja Praktik	19
BAB 3 ANALISIS.....	22
3.1. Kesesuaian dan Perbedaan dengan KAKP	22
Tabel 1. Rencana Jadwal Kerja Praktik pada KAKP.....	22
3.2. Kendala dalam Kerja Praktik dan Cara Penanganannya	23
3.3. Relevansi dengan Perkuliahan di Fasilkom UI	23
3.3.1. Sistem Interaksi.....	23
3.3.2. Rekayasa Perangkat Lunak	23
3.3.3. Proyek Perangkat Lunak	24
3.3.4. Komunikasi Bisnis dan Teknis	24
3.4. Pembelajaran <i>Soft Skill</i> Selama Kerja Praktik.....	24
3.5. Penilaian Individu terhadap Tempat Kerja Praktik	25
BAB 4 PENUTUP.....	26
4.1. Kesimpulan.....	26
4.2. Saran	26
DAFTAR REFERENSI	27
LAMPIRAN 1 KERANGKA ACUAN KERJA PRAKTIK	28
LAMPIRAN 2 LOG KERJA PRAKTIK	29

DAFTAR GAMBAR

(ditambahkan setelah revisi selesai)

DAFTAR TABEL

(ditambahkan setelah revisi selesai)

DAFTAR LAMPIRAN

(ditambahkan setelah revisi selesai)

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Proses Pencarian Kerja Praktik

Penulis memulai proses pencarian kerja praktik dengan mempersiapkan berkas-berkas yang akan digunakan untuk melamar kerja praktik. Berkas-berkas tersebut antara lain adalah resume, transkrip nilai, dan surat keterangan mahasiswa. Persiapan berkas-berkas tersebut penulis lakukan pada akhir bulan Februari 2016 bersamaan dengan pencarian informasi mengenai pelaksanaan kerja praktik. Informasi mengenai pelaksanaan kerja praktik penulis dapatkan melalui konsultasi kepada beberapa senior mengenai tipe tempat kerja praktik dan posisi penempatan kerja praktik. Hal ini penulis lakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai proses kerja praktik yang berlangsung pada dua tipe tempat kerja praktik yaitu *startup* dan korporat.

Berdasarkan hasil konsultasi yang penulis lakukan, penulis menemukan bahwa *startup* merupakan tipe tempat kerja praktik yang dapat membantu penulis untuk berkembang secara lebih baik. penulis memutuskan untuk mencari lowongan kerja praktik di berbagai macam *startup* di Indonesia. Pada saat itu, penulis memutuskan untuk tidak memilih posisi *software engineer* dikarenakan kemampuan penulis yang dirasa kurang dalam bidang *programming*. Maka dari itu, penulis kembali berkonsultasi dan mencari informasi mengenai alternatif posisi pekerjaan yang tidak melibatkan *programming*. Setelah melakukan konsultasi dan pencarian informasi, penulis menemukan berbagai macam alternatif posisi seperti SEO, *digital marketing*, dan *user experience designer*. Ketertarikan penulis terhadap pengembangan *web* mendorong penulis untuk tetap mempertimbangkan posisi *front-end developer* dan alternatif posisi lain yang penulis temukan.

Setelah selesai mempersiapkan berkas dan berkonsultasi, penulis kemudian mulai melakukan pencarian tempat kerja praktik. Pencarian ini penulis lakukan dengan mengunjungi beberapa situs *startup* yang ada di Indonesia. Melalui informasi yang diberikan situs-situs tersebut, penulis mulai melamar kerja praktik pada *startup* yang memiliki lowongan dengan posisi yang penulis inginkan. Tidak hanya melalui situs perusahaan, penulis juga mengikuti *job fair* yang diadakan oleh CDC UI. Pada *job fair* tersebut, penulis menyerahkan resume kepada beberapa perusahaan teknologi yang ada. Berkat *job fair* tersebut penulis mendapatkan dua panggilan wawancara.

Namun, karena beberapa alasan penulis memutuskan untuk tidak melanjutkan proses perekrutan.

Karena tidak mendapatkan respon dari lamaran kerja praktik yang penulis lakukan melalui situs Bukalapak, penulis memutuskan untuk mengirim ulang lamaran melalui surel kepada HRD perusahaan. Tidak lama setelah penulis mengirimkan lamaran, penulis mendapatkan respon mengenai tugas yang harus dilakukan sebagai salah satu proses perekrutan. dengan posisi *front-end developer*. Penulis kemudian mengerjakan tugas yang diberikan dan mengirimkan balasan surel kepada HRD mengenai jawaban dari tugas tersebut. Setelah HRD *me-review* hasil tugas yang penulis kerjakan, penulis mendapatkan panggilan wawancara. Beberapa hari setelah wawancara selesai, penulis mendapatkan kabar bahwa penulis belum dapat diterima oleh perusahaan tersebut.

Salah satu teman penulis mengabarkan penulis mengenai lowongan UX *designer* yang ada di salah satu perusahaan *E-commerce* di Indonesia. Informasi tersebut didapatkan dari salah seorang staf pengajar Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia. Seperti proses yang sudah penulis laksanakan sebelumnya, penulis mengirimkan resume dan juga portofolio kepada perusahaan tersebut dan melaksanakan wawancara. Sayangnya, penulis kembali mengalami penolakan dari perusahaan tersebut.

Persiapan portofolio yang penulis lakukan meyakinkan penulis untuk lebih mendalami bidang UX dan memutuskan untuk mencari lowongan kerja praktik dengan fokus posisi UX *designer* atau UX *researcher*. Penulis kemudian mendapatkan informasi mengenai lowongan kerja praktik dengan posisi UX *researcher* yang ada di Bukalapak. Setelah mendengar kabar ini, penulis kembali melamar kerja praktik dengan posisi UX *researcher* dengan mengirimkan lamaran melalui surel kepada HRD perusahaan. Lamaran tersebut mendapatkan respon yang baik dan penulis mendapatkan panggilan wawancara. Penulis mempersiapkan diri dengan mempelajari ulang materi *user experience* dan metode yang digunakan selama riset. Setelah melaksanakan wawancara, penulis menunggu kabar mengenai lamaran penulis. Kabar tersebut datang empat hari setelah penulis melaksanakan wawancara. Pihak Bukalapak menerima lamaran penulis dan menawarkan posisi UX *researcher intern* kepada penulis. Penulis kemudian memutuskan untuk menerima tawaran dan melaksanakan kerja praktik di Bukalapak.

1.2. Tempat Kerja Praktik

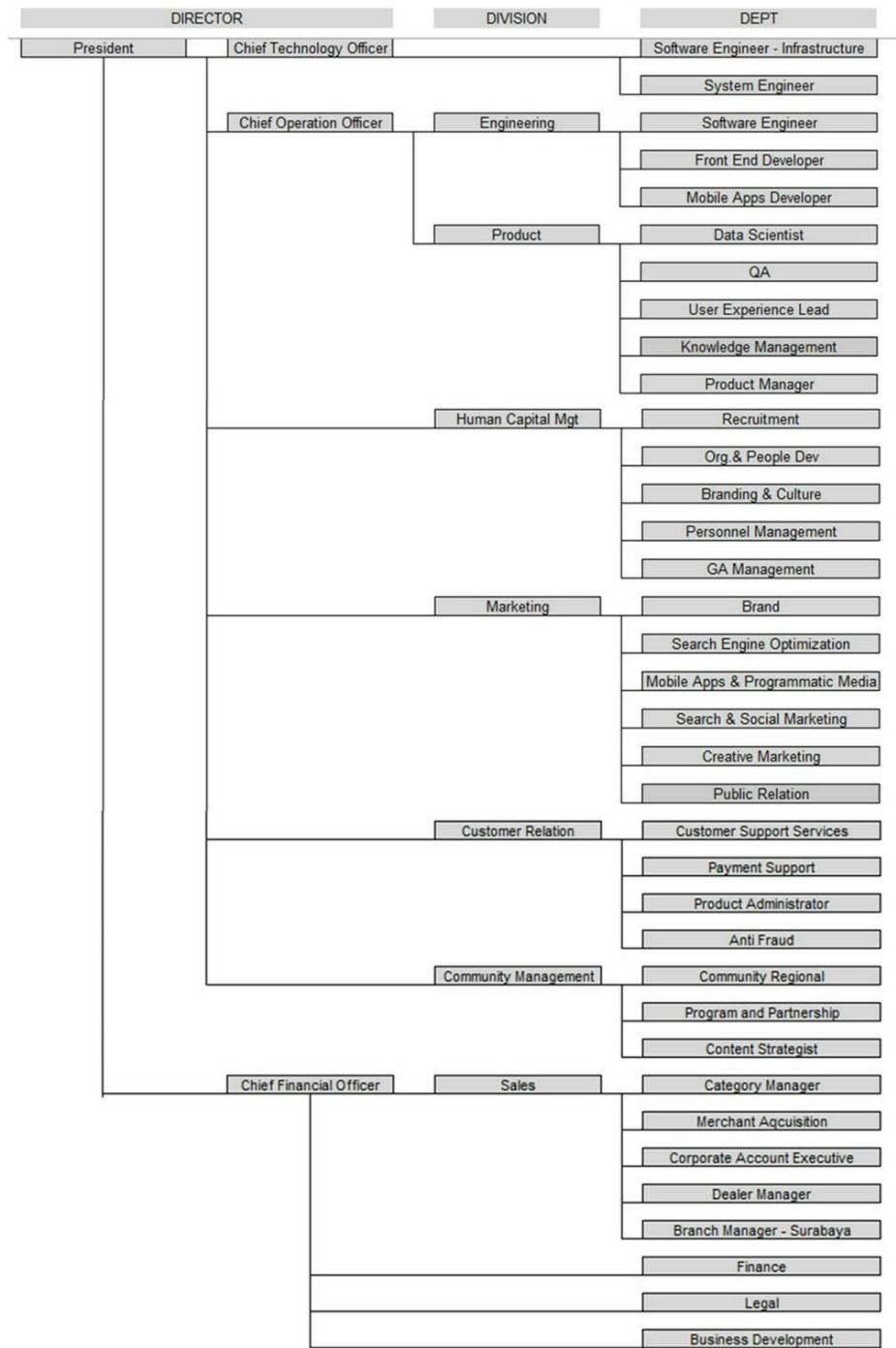
1.2.1. Profil Tempat Kerja Praktik

Bukalapak merupakan salah satu *e-commerce* terbesar yang ada di Indonesia. Bukalapak memiliki model bisnis berupa *customer-to-customer* (C2C) yang juga biasa disebut *marketplace* [1]. Bukalapak menyediakan layanan yang menyediakan sarana untuk jual-beli produk. Karena model bisnisnya yang berupa *marketplace*, seluruh konsumen Bukalapak dapat menjadi pembeli dan penjual produk di situs layanan Bukalapak [1]. Bukalapak menyediakan layanan dalam berbagai macam *platform* seperti situs dan aplikasi *mobile*.



Gambar 1. Logo Bukalapak

Bukalapak memiliki misi untuk memberdayakan usaha kecil dan menengah (UKM) yang ada di seluruh Indonesia [1]. Saat ini, Bukalapak telah melayani berjuta-juta konsumen di seluruh wilayah Indonesia dengan jumlah transaksi sebesar 20 miliar per harinya [2]. Bukalapak memiliki tujuh divisi yang dibawah oleh *Chief Technology Officer* (CTO), *Chief Operation Officer* (COO) dan *Chief Financial Officer* (CFO) serta kurang lebih 36 departmen. Struktur organisasi Bukalapak dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Struktur Organisasi Bukalapak

1.2.2. Posisi Penempatan Pelaksana Kerja Praktik dalam Struktur Organisasi

Selama kerja praktik, penulis menempati posisi UX *researcher* yang berada di bawah departemen *User Experience* yang berada dibawah divisi produk. Departemen ini bertujuan untuk memastikan produk yang dikembangkan oleh Bukalapak memiliki *user experience* yang baik. Penulis ditempatkan di dalam tim *Product Discovery*. Penjelasan mengenai pekerjaan yang dilakukan selama berada di tim tersebut akan dijelaskan pada bagian selanjutnya.

BAB 2

PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK

2.1. Latar Belakang Pekerjaan

Pengembangan sebuah produk seringkali hanya berfokus pada penggunaan teknologi dan *business goals*. Kebiasaan ini dapat menyebabkan produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam mengembangkan sebuah produk, kita harus selalu mengutamakan pengguna dan melibatkan pengguna sesering mungkin. Hal ini dikarenakan penciptaan produk yang ditujukan pada pengguna dan ditujukan untuk mengatasi masalah yang pengguna miliki. Sayangnya, seringkali pengembang produk tidak terlalu memikirkan pengalaman yang didapatkan pengguna dari produk tersebut. Maka, dibutuhkan sebuah peran yang dapat menyatukan aspek teknologi, bisnis dan juga pengguna. Pada konteks ini, UX dapat berperan untuk menyatukan ketiga aspek tersebut.

Bukalapak menempatkan departemen UX di bawah divisi produk. Departemen ini akan melaksanakan metode, menganalisis, mendokumentasikan, dan melaporkan umpan balik yang berasal dari hasil riset kepada tim *product* dan tim *engineer*. Hasil riset tersebut akan menjadi pertimbangan dalam mengembangkan sebuah fitur pada produk Bukalapak. UX *researcher* juga akan bekerja sama dengan tim dalam divisi produk untuk menentukan topik yang akan diteliti lebih lanjut melalui riset dalam mengembangkan sebuah fitur pada produk Bukalapak.

Selama pelaksanaan kerja praktik, penulis berperan sebagai salah satu UX *researcher* pada tim *Product Discovery* yang bekerja sama dengan *team lead*, *software engineer* dan *data analyst*. Tim tersebut bertanggung jawab untuk mengembangkan fitur yang mendukung penemuan produk yang dijual melalui Bukalapak seperti fitur pencarian produk, fitur pencarian penjual dan fitur *add to cart*. UX *researcher* memiliki peran yang penting dalam proses pengembangan fitur yang dilakukan oleh tim *Product Discovery*. Hal ini disebabkan karena fitur-fitur yang dikembangkan oleh tim ini biasanya berupa fitur baru yang inovatif. Sehingga diperlukan riset mendalam mengenai ekspektasi pengguna dan validasi solusi fitur yang akan dikembangkan. Fitur yang akan dikembangkan dan diperbaiki harus sesuai dengan kebutuhan dan *pain points* dari persona yang dimiliki oleh Bukalapak. UX *researcher* juga berperan dalam proses pencarian ide fitur yang akan dikembangkan oleh tim dengan

menyampaikan hasil riset rutin yang dilaksanakan oleh tim UX *researcher* kepada *team lead* selama masa *brainstorming*.

2.2. Tinjauan Pustaka

Sebelum penulis dapat menjelaskan pekerjaan yang penulis laksanakan selama masa kerja praktik, penulis akan menjelaskan definisi dari *user experience*, *wireframe* dan juga metode yang penulis laksanakan dalam proses pengembangan fitur di Bukalapak.

2.2.1. Scrum

Scrum merupakan salah satu *framework agile* yang dapat digunakan untuk mengembangkan produk yang kompleks [5]. Pada *scrum*, terdapat empat aktivitas utama yaitu *sprint planning*, *daily scrum meeting*, *sprint review*, dan *sprint retrospective*. *Sprint planning* merupakan aktivitas yang dilaksanakan sebelum memulai *sprint* untuk mempersiapkan rincian mengenai *sprint* yang akan berlangsung. Selama *sprint* berjalan anggota tim diharuskan melaksanakan *daily scrum meeting* untuk melaporkan *progress* pekerjaan yang sudah dilakukan oleh masing-masing anggota tim serta melaporkan apa yang akan dikerjakan selanjutnya. *Sprint review* akan dilaksanakan setelah *sprint* selesai yang kemudian dilanjutkan dengan *sprint retrospective*. *Sprint review* ditujukan untuk membahas pencapaian yang diselesaikan selama *sprint*, mengevaluasi apakah seluruh *backlog* sudah selesai diselesaikan atau belum. Pada *sprint retrospective*, seluruh anggota tim merefleksikan pekerjaan yang dilakukan selama *scrum* agar dapat memperbaiki jalannya *sprint* selanjutnya.

2.2.2. User Experience dan UX Research

User experience (UX) adalah pengalaman, perasaan, emosi, seluruh aspek yang dirasakan oleh pengguna selama berinteraksi dengan sebuah produk, jasa, maupun perusahaan [3]. Keberadaan UX dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna atas produk atau jasa tanpa kesulitan. Maka, *UX research* adalah sebuah aktivitas yang dilaksanakan untuk menginvestigasi sesuatu secara sistematis melalui berbagai macam metode untuk memberikan konteks dan *insights* pada proses desain [4]. Tujuan dari *UX research* adalah untuk mendapatkan konteks dan masukan pada sebuah proses desain, menemukan atau memvalidasi masalah, mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan mengidentifikasi *requirements* dari produk [4]. Terdapat berbagai macam metode riset yang dapat dilakukan seperti *usability testing*, *contextual interview*, dan *competitive analysis*.

2.2.3. *Heuristic Evaluation*

Heuristic evaluation adalah salah satu metode riset UX yang dapat dilakukan untuk mencari masalah *usability* pada sebuah desain tampilan UI yang sudah dibuat [6]. Pada pelaksanaannya, *heuristic evaluation* dilaksanakan oleh beberapa ahli dengan mengevaluasi produk berdasarkan prinsip - prinsip *usability* atau yang dapat disebut *heuristic*. *Heuristic evaluation* sebaiknya dilaksanakan oleh lebih dari satu ahli karena mungkin terdapat penemuan yang berbeda antara satu ahli dengan ahli lainnya. Setelah evaluasi selesai dilaksanakan, para ahli akan berkumpul dan menyampaikan masalah yang ditemukan pada produk.

2.2.4. *Usability Testing*

Usability testing merupakan serangkaian *testing* yang dilaksanakan untuk mengevaluasi produk atau jasa dengan melakukan *testing* langsung kepada pengguna yang representatif. *Usability testing* bertujuan untuk mengidentifikasi masalah *usability*, mengumpulkan data kualitatif, mengumpulkan data kuantitatif untuk menentukan kepuasan pengguna terhadap produk yang diuji [7]. Terdapat tiga tahapan yang akan dilewati pada *usability testing*, yang terdiri dari sebelum *testing*, *testing*, dan setelah *testing*. Pada *usability testing*, terdapat dua buah peran yaitu fasilitator yang berperan sebagai moderator *testing* dan *observer* yang mengamati serta mendokumentasikan tindakan dan perilaku partisipan selama *testing* [7].

Sebelum melaksanakan *usability testing*, fasilitator harus terlebih dahulu menentukan tujuan dari *usability testing*. Selanjutnya, fasilitator akan menyusun *task scenario* yang akan digunakan pada saat *testing*, menyiapkan perlengkapan *testing* lainnya, serta mencari partisipan yang sesuai dengan target pengguna produk. Sebelum melaksanakan *testing*, *pilot testing* harus terlebih dahulu dilaksanakan untuk memastikan bahwa seluruh persiapan telah siap untuk digunakan. Jika diperlukan, fasilitator dapat memperbaiki *task scenario* yang akan digunakan. Selama *testing*, fasilitator akan membimbing partisipan untuk melaksanakan beberapa tugas. Selama masa pengerjaan tugas, partisipan dianjurkan untuk mengutarakan pemikiran yang didapatkan. Setelah *testing* selesai, fasilitator akan berdiskusi dengan *observer* mengenai hasil yang didapatkan selama *testing* dan menganalisis temuan yang bermanfaat untuk disampaikan kepada tim pengembang.

2.2.5. *Competitive Analysis*

Metode riset UX lainnya adalah *competitive analysis*, yaitu proses mengidentifikasi dan mengevaluasi strategi yang digunakan oleh kompetitor bisnis untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan produk kompetitor [8]. Hasil *competitive analysis* nantinya dapat digunakan untuk memberikan masukan perbaikan terhadap produk yang kita kembangkan.

2.2.6. *User Interview*

Salah satu metode riset UX yang sering digunakan selama masa pengembangan sebuah produk atau jasa adalah *user interview*. Tipe riset ini memberikan data kualitatif yang berasal dari calon pengguna. *User interview* biasanya dilaksanakan oleh dua orang dengan peran sebagai *interviewer* dan *observer* yang mencatat hasil *user interview*. Tujuan dari *user interview* adalah untuk mengetahui tujuan (*goals*), motivasi, dan *pain points* [9]. Biasanya, *user interview* dilaksanakan untuk mengembangkan produk atau fitur baru. Pada proses desain UX, *user interview* juga dapat digunakan untuk mengembangkan persona yang merupakan gambaran representasi pengguna produk yang dapat digunakan sebagai panduan dalam mengembangkan fitur-fitur yang ada di sebuah produk [11].

2.2.7. *Wireframe*

Wireframe merupakan rancangan sebuah desain tampilan digital yang mendemonstrasikan tata letak dari berbagai elemen di tampilan tersebut. Pada proses desain UX, *wireframe* merupakan salah satu *deliverables* yang dihasilkan. *Wireframe* bertujuan untuk mengkomunikasikan dan mempermudah pemahaman bersama mengenai tampilan sebuah produk yang masih berada pada masa awal pengembangan. Karena tingkatannya yang masih *low level*, desain dari sebuah *wireframe* masih dapat diperbaiki melalui beberapa iterasi untuk mendapatkan desain optimal yang memenuhi kebutuhan pengguna. [10]

2.3. Metodologi

Tim *Product Discovery* menggunakan metode *scrum* dalam mengembangkan fitur-fiturnya. Proses pengembangan pada *scrum* dibagi menjadi 3 tahapan yaitu *sprint planning*, *sprint*, dan *sprint review*. Pada umumnya, seorang UX *researcher* lebih banyak berperan pada *sprint planning*. Selama tahapan *sprint planning*, *team lead* bersama dengan UX *researcher* akan berdiskusi mengenai fitur yang akan dikerjakan selama *sprint*. Fitur-fitur yang akan dikerjakan selama *sprint* bisa berupa sebuah perbaikan dari fitur yang sudah ada maupun berupa fitur baru yang belum ada dalam produk sebelumnya.

Sebelum fitur dapat dikembangkan oleh *software engineers*, fitur tersebut akan terlebih dahulu melewati proses validasi masalah. Proses tersebut biasanya akan dilakukan dengan melaksanakan riset dengan berbagai macam cara seperti *usability testing*, dan *interview*. UX *researcher* akan menyampaikan *insights* yang didapatkan dari hasil riset kepada *team lead* dan dilanjutkan dengan diskusi mengenai rincian fitur dengan *stakeholder* terkait. Rincian fitur yang sudah didefinisikan kemudian dirancang menjadi *wireframe* yang akan dites kembali. Hal ini dilakukan untuk

memastikan bahwa seluruh rincian fitur sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Umpan balik yang didapatkan dari hasil *testing* akan digunakan untuk melakukan perbaikan pada *wireframe*. Proses ini akan terus beriterasi hingga *wireframe* dirasa sudah cukup baik.

Wireframe yang sudah dirancang oleh UX *researcher* kemudian akan disampaikan kepada UI *designer* yang akan mengembangkan *mockup* dari fitur tersebut. Selama *sprint* berjalan, UX *researcher* akan berdiskusi kembali bersama dengan *team lead* untuk membahas fitur yang akan dikerjakan pada *sprint* selanjutnya dan mengerjakan riset untuk fitur tersebut. Setelah persiapan *sprint* selesai dilaksanakan, *mockup* yang sudah didesain oleh UI *designer* akan dikembangkan oleh *software engineers* dalam bentuk *minimum viable product* (MVP). Setelah masa pengembangan MVP selesai, UX *researcher* akan ikut melaksanakan *user acceptance test* (UAT) untuk memastikan bahwa MVP yang dikembangkan telah sesuai dengan definisi yang sudah dibuat sebelumnya. Pada tahapan *sprint review*, UX *researcher* akan ikut berpartisipasi dalam *me-review* hasil pekerjaan selama *sprint* dan melaksanakan riset maupun perincian fitur untuk *sprint* selanjutnya.

2.4. Teknologi

2.4.1. Trello

Salah satu *project management tools* yang digunakan di Bukalapak adalah Trello, khususnya untuk internal departemen UX. Trello digunakan untuk mengelola *backlog* yang akan dikerjakan oleh tim UX dan untuk memantau pekerjaan *software engineers* masing-masing tim yang dipegang oleh UX *researcher*. *Backlog* tersebut akan diperbarui sesuai dengan *progress* yang terjadi *backlog* tersebut. Hal ini dilakukan untuk memudahkan komunikasi mengenai pekerjaan masing-masing UX *researcher*.

2.4.2. Balsamiq Mockups

Setelah definisi fitur selesai ditentukan, penulis akan mendesain *wireframe* dan *flow* untuk fitur tersebut dengan menggunakan Balsamiq mockups. Penulis juga menggunakan Balsamiq mockups untuk menyampaikan hasil Heuristic evaluation kepada tim.

2.4.3. Google Drive, Google Docs, dan Google Slides

Google drive digunakan untuk menyimpan berkas-berkas riset, dokumentasi, dan *deliverable* yang sudah dikerjakan. Selain sebagai media penyimpanan, Google drive

juga digunakan untuk membagikan berkas-berkas tersebut kepada *stakeholder* terkait. Hasil riset, dokumentasi dan *deliverables* biasanya dibuat dengan menggunakan Google docs dan Google slides.

2.4.4. Teamviewer

Teamviewer merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mendukung keperluan *usability testing*. Teamviewer dapat menduplikasi tampilan komputer yang digunakan saat *testing* kepada komputer lain, sehingga pihak-pihak lain dapat ikut mengobservasi *testing* tanpa mengganggu partisipan *testing*.

2.5. Gambaran Pelaksanaan Kerja Praktik

Selama masa kerja praktik, penulis banyak membantu tim *Product Discovery* untuk mengembangkan fitur-fitur yang berhubungan dengan pencarian produk. Penulis yang berperan sebagai *UX researcher* membantu tim *Product Discovery* untuk melaksanakan riset terkait dengan fitur yang akan dikembangkan. Beberapa fitur yang melibatkan penulis dalam pengerjaannya adalah halaman produk, pencarian tambahan, filter, dan fitur lain yang tidak berasal dari tim *Product Discovery*. Rincian mengenai pekerjaan penulis selama masa pengembangan fitur tersebut akan disampaikan selanjutnya.

Sebelum ikut berperan dalam pengembangan fitur di Bukalapak, penulis terlebih dahulu diberikan materi pembelajaran mengenai persona dan *usability testing*. Penulis diberikan penjelasan mengenai persona *buyer* Bukalapak dan kemudian turut berpartisipasi dalam menyusun naskah *interview* persona *buyer*. Setelah penulis menyelesaikan materi pembelajaran yang diberikan, penulis memulai kerja praktik dengan melaksanakan *usability testing* untuk fitur *Frequently Asked Question* (FAQ) dan kemudian menyampaikan hasil *usability testing* kepada internal UX. Fitur FAQ adalah beberapa halaman situs yang berisi berbagai macam pertanyaan dan jawaban mengenai produk Bukalapak dengan subtopic yang bermacam-macam. Penulis kemudian bergabung dengan tim *Product Discovery* dan memulai pekerjaan fitur terkait tim tersebut. Karena penggunaan metode *scrum* yang tergolong baru, maka tim *Product Discovery* diberikan penjelasan mengenai metode *scrum* yang akan digunakan dalam pengembangan fitur.

Fitur halaman produk adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk melihat rincian mengenai produk yang dijual, rincian tersebut diantaranya adalah nama produk, harga produk, deskripsi produk, dan rincian penjual. Fitur ini adalah fitur

pertama yang melibatkan penulis dalam pengembangannya di tim *Product Discovery*. Selama masa pengembangan produk, penulis ikut berdiskusi dengan *team lead* dan *stakeholder* terkait rincian masalah yang dihadapi oleh fitur tersebut. Rincian masalah tersebut kemudian divalidasi dengan menggunakan *usability testing*. Dalam pengerjaan riset terkait fitur ini, penulis menyusun naskah *testing*, melakukan *testing* dan menyampaikan hasil *testing* yang didapat.

Selain fitur halaman produk, penulis juga ikut berpartisipasi dalam pengembangan fitur pencarian tambahan. Fitur merupakan fitur pencarian yang belum ada pada produk Bukalapak sebelumnya. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mencari produk dengan menggunakan atribut atau *keyword* yang tidak dapat penulis sebutkan karena bersifat *confidential*. Karena fitur ini merupakan fitur yang belum ada di produk Bukalapak sebelumnya, penulis melaksanakan *interview* terlebih dahulu untuk mengetahui kebutuhan pengguna terkait dengan fitur ini. Penulis menyusun pertanyaan *interview* dan melaksanakan *interview* lewat telepon. Setelah penulis melaksanakan *interview*, penulis menyampaikan hasil yang didapatkan dan mendefinisikan rincian fitur bersama *team lead* dan *stakeholder* terkait. Rincian fitur tersebut kemudian dirancang menjadi sebuah *wireframe* dan dites.

Fitur selanjutnya yang dikerjakan oleh penulis adalah fitur *filter* pada produk Bukalapak versi *desktop*. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mempersempit hasil pencarian yang dikeluarkan oleh fitur pencarian sehingga hasil pencarian menjadi lebih sesuai dengan keinginan pengguna. Dalam pengembangan fitur ini, penulis terlebih dahulu melaksanakan studi literatur dan kemudian melakukan *sharing* kepada anggota *UX reseacher* lainnya mengenai *best practices* yang dapat diterapkan pada fitur *filter* di Bukalapak. Penulis menyusun naskah *usability testing* dan melaksanakan *testing*. Berdasarkan hasil yang didapatkan melalui *usability testing*, penulis merancang *wireframe* yang merupakan solusi dari permasalahan yang ada. Penulis juga melaksanakan *heuristic evaluation* terhadap filter sebelum merancang *wireframe* tersebut.

Selain membantu tim *Product Discovery*, penulis juga ikut berpartisipasi pada tim lain dalam perbaikan fitur yang mengalami. Pada tim *Buy to Paid* (BTP), penulis membantu tim untuk memperbaiki masalah pada keterangan pembayaran yang ada pada halaman konfirmasi pembayaran. Penulis melaksanakan *competitive analysis* untuk mengidentifikasi solusi yang ditawarkan oleh *e-commerce* lain terkait permasalahan keterangan pembayaran. Kemudian penulis menyampaikan hasil yang didapatkan kepada *team lead* dan *UX researcher* lain untuk *brainstorming* mengenai

solusi yang dapat diterapkan pada masalah ini. Setelah menyepakati solusi, penulis merancang solusi tersebut dalam bentuk *wireframe*.

Penulis juga membantu tim *mobile* untuk merancang menu navigasi baru pada aplikasi android Bukalapak. Menu navigasi tersebut ditujukan untuk membantu pengguna mengakses halaman-halaman aplikasi yang sering dikunjungi. Untuk merancang menu navigasi yang baru, penulis menganalisis berbagai macam atribut pada data mengenai halaman aplikasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, penulis mendesain sebuah *wireframe* yang dites menggunakan metode *usability testing*. Hasil yang penulis dapatkan kemudian diproses dan penulis memperbaiki *wireframe* menu navigasi yang ada dilanjutkan dengan melaksanakan *testing* kembali. Proses tersebut diiterasi hingga solusi dirasa memiliki performa yang cukup maksimal. *Wireframe* final yang dihasilkan diserahkan kepada UI *designer* untuk dikembangkan menjadi *mockup*.

BAB 3

ANALISIS

3.1. Kesesuaian dan Perbedaan dengan KAKP

Kerja praktik dimulai pada tanggal 13 Juni 2016 dan berakhir pada tanggal 26 Agustus 2016, rencana jadwal kerja praktik yang ada di KAKP dapat dilihat pada Tabel 1. Tanggal berakhir kerja praktik tidak sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan sebelumnya karena terjadi miskomunikasi dengan pihak HRD mengenai durasi kerja praktik. Pada pelaksanaan kerja praktik, jadwal yang sudah didefinisikan sebelumnya berbeda dengan kenyataan yang ada. Hal ini disebabkan karena tim *Product Discovery* menggunakan metode *scrum* dalam pengembangannya. Sehingga, pengerjaan riset tidak dapat direncanakan karena pengerjaan *backlog* bergantung dengan prioritas *backlog* yang ada. Prioritas pengerjaan juga berubah-ubah berdasarkan *KPI* yang ingin dicapai oleh tim.

Tabel 1. Rencana Jadwal Kerja Praktik pada KAKP

Waktu	Rencana Kerja
13 Juni 2016 - 17 Juni 2016	<ul style="list-style-type: none"> Mempelajari sistem Bukalapak dan alur kerja tim UX <i>Researcher</i>. Mempelajari teori-teori UX seperti <i>heuristic evaluation, usability testing, persona, dsb.</i>
20 Juni 2016 - 24 Juni 2016	<ul style="list-style-type: none"> Mempelajari KPI tim <i>Product Discovery to Buy</i> Mempersiapkan <i>user research</i> untuk <i>issue</i> tim <i>Product Discovery to Buy</i>
27 Juni 2016 - 1 Juli 2016	<ul style="list-style-type: none"> Pelaksanaan dan pelaporan <i>insights user research</i>
4 Juli 2016 - 8 Juli 2016	Libur Idul Fitri
11 Juli 2016 - 15 Juli 2016	<ul style="list-style-type: none"> Mempelajari KPI tim <i>Revention</i> bagian <i>User Retention</i>
18 Juli 2016 - 22 Juli 2016	<ul style="list-style-type: none"> Pelaksanaan <i>user research</i>
25 Juli 2016 - 29 Juli 2016	<ul style="list-style-type: none"> Pelaporan <i>insights user research</i>
1 Agustus 2016 - 5 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> Mempelajari KPI tim <i>Buy to Paid</i> Mempersiapkan <i>user research</i> untuk <i>issue</i> tim <i>Buy to Paid</i>
8 Agustus 2016 - 12 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> Pelaksanaan <i>user research</i>
15 Agustus 2016 - 19 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> Pelaporan <i>insights user research</i>

Pengerjaan riset yang dilaksanakan memiliki durasi waktu yang berbeda-beda. Hasil riset yang didapatkan kemudian dianalisis dan disiapkan selama beberapa hari untuk

kemudian disampaikan kepada *team lead*. Sehingga jadwal pelaporan *insights* juga tidak sesuai dengan jadwal yang ada. Penggantian tim yang seharusnya dilakukan oleh penulis, tidak jadi dilakukan karena *load* kerja tim yang berbeda-beda. Penelia kemudian meminta penulis untuk fokus membantu tim *Product Discovery* melaksanakan riset terkait fitur yang akan dikembangkan. Penulis juga berkesempatan untuk membantu tim lain yang ada di Bukalapak.

3.2. Kendala dalam Kerja Praktik dan Cara Penanganannya

Selama masa kerja praktik, penulis sempat mengalami beberapa kendala. Hanya saja, kendala yang ada tersebut bukan merupakan kendala yang besar sehingga tidak banyak mengganggu jalannya kerja praktik. Kendala-kendala yang dihadapi oleh penulis di antara lain adalah terdapat beberapa metode riset UX yang belum penulis pahami, sehingga penulis kurang dapat memahami topik yang sedang dibahas. Penulis mengatasi kendala ini dengan langsung bertanya kepada internal UX maupun *stakeholder* terkait.

Kendala lain yang penulis alami selama masa kerja praktik adalah ketidakfamiliaran penulis terhadap proses UX yang sesuai dengan metode *scrum*. Sama seperti kendala sebelumnya, penulis mengatasi kendala ini dengan langsung menanyakan proses UX kepada *lead* UX, meminta *lead* UX untuk memberikan penjelasan mengenai hal tersebut serta mencari informasi sendiri melalui internet.

3.3. Relevansi dengan Perkuliahan di Fasilkom UI

Berikut adalah beberapa mata kuliah di Fasilkom UI yang relevan selama masa pelaksanaan kerja praktik :

3.3.1. Sistem Interaksi

Sebagai UX *researcher*, penulis menggunakan berbagai macam metode riset UX. Beberapa metode riset UX yang penulis laksanakan selama kerja praktik telah penulis pelajari sebelumnya melalui mata kuliah Sistem Interaksi. Hal ini memudahkan penulis untuk mempelajari metode lainnya yang berhubungan dengan riset yang dikerjakan oleh penulis. Penulis juga mendapatkan gambaran kasar mengenai proses desain UX dalam mengembangkan sebuah produk atau fitur melalui mata kuliah ini.

3.3.2. Rekayasa Perangkat Lunak

Pada mata kuliah Rekayasa Perangkat Lunak, penulis mendapatkan *overview* mengenai metode *scrum* yang digunakan oleh tim *Product Discovery*. Hal ini

membantu penulis untuk beradaptasi dengan proses pengembangan produk atau fitur yang dilakukan di Bukalapak.

3.3.3. Proyek Perangkat Lunak

Pada mata kuliah Proyek Perangkat Lunak, penulis mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan sebuah produk langsung dengan menerapkan metode *scrum*. Pemahaman teoritis yang penulis dapatkan pada mata kuliah Rekayasa Perangkat Lunak serta pengalaman praktik pada mata kuliah Proyek Perangkat Lunak membantu penulis untuk memahami bagaimana metode *scrum* bekerja dan bagaimana penerapannya selama masa kerja praktik di Bukalapak.

3.3.4. Komunikasi Bisnis dan Teknis

Selama masa kerja praktik, penulis dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik kepada internal UX dan juga anggota tim terkait. Teknis terkait komunikasi diajarkan pada mata kuliah Komunika Bisnis dan Teknis untuk membantu penulis berkomunikasi dengan baik kepada anggota tim dalam konteks bisnis dan teknis.

3.4. Pembelajaran *Soft Skill* Selama Kerja Praktik

Dalam pelaksanaan kerja praktik, penulis tidak hanya dapat meningkatkan *hard skill* terkait dengan profesi UX *researcher*. Penulis juga mendapatkan banyak pembelajaran mengenai *soft skills* selama masa kerja praktik. Penulis belajar bagaimana bekerja sama dengan semua anggota tim yang masing-masing memiliki peran yang berbeda-beda. Kemampuan ini diperlukan untuk menyelesaikan fitur-fitur yang akan dikembangkan. Semua anggota tim yang memiliki berbagai macam peran harus bersatu dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Karena hasil yang baik tidak dapat didapatkan tanpa kerja sama yang baik antara masing-masing anggota tim

Kemampuan *soft skill* lainnya yang penulis dapatkan adalah cara berkomunikasi dengan seluruh pihak terkait. Selama kerja praktik, penulis diharapkan dapat melakukan riset terkait dengan fitur-fitur yang sedang dikembangkan. Dalam pelaksanaan riset, penulis harus berkomunikasi dengan partisipan riset dan membimbing partisipan dengan baik untuk mendapatkan hasil riset yang optimal. Penulis juga akan melaporkan hasil riset yang telah dilaksanakan kepada *team lead* dengan baik. Sehingga penulis banyak belajar mengenai cara berkomunikasi yang baik selama masa kerja praktik.

3.5. Penilaian Individu terhadap Tempat Kerja Praktik

PT Bukalapak merupakan sebuah tempat kerja praktik yang ideal dengan kriteria penulis. PT Bukalapak memiliki budaya kerja *startup* yang menyenangkan dan mendukung adanya kolaborasi dari berbagai macam peran. Selama pelaksanaan kerja praktik, peserta kerja praktik diperlakukan sebagaimana seorang pekerja *full-time* diperlakukan. PT Bukalapak dapat menerima dan mempertimbangkan aspirasi yang disampaikan oleh peserta kerja praktik dengan baik serta memberikan tugas mengenai fitur yang benar-benar sedang dikembangkan oleh tim Bukalapak. Sehingga peserta kerja praktik tidak hanya mengerjakan proyek sampingan saja. PT Bukalapak juga didukung dengan berbagai macam fasilitas untuk membuat pekerja semakin nyaman dan maksimal dalam mengerjakan pekerjaannya.

BAB 4

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Penulis melaksanakan kerja praktik sebagai UX *researcher* selama 10 minggu, pelaksanaan kerja praktik dimulai pada tanggal 13 Juni 2016. Selama masa pelaksanaan kerja praktik, penulis difokuskan untuk membantu tim *Product Discovery* yang bertujuan untuk mengembangkan fitur yang berhubungan dengan penemuan atau pencarian produk. Penulis melaksanakan sejumlah riset UX dengan menggunakan berbagai macam metode seperti *usability testing*, *interview*, dan *heuristic evaluation* untuk mendukung proses pengembangan fitur di Bukalapak. Selama masa kerja praktik, penulis banyak mempelajari hal baru yang sebelumnya belum pernah penulis dapatkan pada mata kuliah di Fakultas Ilmu Komputer. Hal yang penulis pelajari tidak hanya sebatas kemampuan teknis tetapi juga kemampuan non-teknis. Setelah melaksanakan kerja praktik penulis dapat lebih memahami bagaimana riset UX dilaksanakan pada lingkungan yang nyata. Pengalaman kerja praktik di Bukalapak merupakan sebuah pengalaman berharga yang memberikan banyak ilmu bermanfaat kepada penulis.

4.2. Saran

Menurut penulis, persiapan kerja praktik sebaiknya dilaksanakan sedini mungkin agar peserta kerja praktik dapat mencari dan memulai lamaran kerja praktik sedini mungkin. Mengingat, proses pencarian kerja praktik memakan waktu yang cukup lama dan melelahkan. Penulis menyarankan peserta kerja praktik untuk lebih proaktif dan inisiatif selama masa kerja praktik agar dapat melaksanakan kerja praktik dengan maksimal dan optimal. Selama kerja praktik, peserta sebaiknya jangan takut bertanya apabila kurang memahami pekerjaan yang diberikan. Sehingga ilmu yang didapatkan selama masa kerja praktik menjadi lebih bermanfaat.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Tentang Kami - About Us. (n.d.). Diakses pada October 18, 2016, melalui <https://www.bukalapak.com/about>
- [2] Handayani, S. N. (2016, February 29). CEO Bukalapak: Tiap Hari Memfasilitasi Transaksi Rp20 ... Diakses pada November 17, 2016, melalui <http://swa.co.id/swa/ceo-interview/ceo-bukalapak-tiap-bulan-memfasilitasi-transaksi-rp20-miliar>
- [3] Norman, D., & Nielsen, J. (n.d.). The Definition of User Experience (UX). Diakses pada November 17, 2016, melalui <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>
- [4] Cheng, N. (2014, January 13). What is UX Research and Why Should I Care? |. Diakses pada November 17, 2016, melalui <https://chaione.com/blog/what-is-ux-research-and-why-should-i-care/>
- [5] Learn About Scrum. (n.d.). Diakses pada November 18, 2016, melalui <https://www.scrumalliance.org/why-scrum>
- [6] Nielsen, J. (1995, January 1). Heuristic Evaluation: How-To: Article by Jakob Nielsen. Diakses pada November 18, 2016, melalui <https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>
- [7] Usability Testing. (n.d.). Diakses pada November 17, 2016, melalui <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/usability-testing.html>
- [8] Competitive Analysis. (n.d.). Diakses pada November 18, 2016, melalui <https://www.entrepreneur.com/encyclopedia/competitive-analysis>
- [9] Mears, C. (2013, August 15). User Interviews - The Beginner's Guide - The UX Review. Diakses pada November 18, 2016, melalui <http://theuxreview.co.uk/user-interviews-the-beginners-guide/>
- [10] Rees, D. (n.d.). What is wireframing | Experience UX. Diakses pada November 18, 2016, melalui <http://www.experienceux.co.uk/faqs/what-is-wireframing/>
- [11] Personas. (n.d.). Diakses pada November 29, 2016, melalui <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/personas.html>

LAMPIRAN 1
KERANGKA ACUAN KERJA PRAKTIK
(ditambahkan setelah revisi selesai)

LAMPIRAN 2
LOG KERJA PRAKTIK
(ditambahkan setelah revisi selesai)