

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Halaman sebuah *website* : domainsia.com/panduan yang berisikan tentang panduan terkait penggunaan hingga tips untuk *hosting*. Pada halaman yang berisikan panduan tentunya memiliki tujuan khusus yang berbeda dengan halaman *website* utama. Pengunjung harian pada *website* : domainsia.com berkisar antara 4000 hingga 5000 pengunjung sedangkan pada *website* panduannya berkisar antara 7000 hingga 8000 pengunjung hariannya. Berdasarkan hal tersebut didapatkan kesimpulan bahwa pengunjung pada *website* panduan lebih banyak dan menjadi titik penting untuk dilakukan analisis.

Adapun permasalahan yang terjadi pada *website* panduan mereka yaitu tidak semua pengguna bisa langsung menemukan permasalahan yang mereka cari. Pengguna mencari solusi pada kendala yang mereka alami saat menggunakan produk tersebut. Pengguna akan mencari kenyamanan serta kemudahan saat mereka sedang membaca panduan yang ada. Kenyamanan dan kemudahan pada halaman *website* akan menjadikan bagian dalam pengalaman pengguna. Pengalaman pengguna pada *website* panduan tersebut diperlukan.

Pada *website* domainsia.com/panduan pengalaman pengguna (*User Experience*) menilai tentang pemahaman serta kemampuan pengguna dalam menggunakan produk serta keterbatasan yang pengguna alami. Pemahaman serta kemampuan pada masing-masing pengguna akan berbeda. Perbedaan tersebut akan digunakan untuk mendapatkan formula yang tepat berdasarkan pengalaman pengguna pada halaman panduan.

Skenario pengujian yang dilakukan oleh *responden end user dan expert* dimana perlu dilakukannya evaluasi setiap langkah yang dilakukan oleh responden untuk menyelesaikan skenario tugas. Setelah menyelesaikan task yang diberikan, responden akan diwawancara mengenai task yang baru saja mereka hadapi. Setelah itu menyusun saran terhadap sebuah sistem menggunakan yang relatif sederhana dan umum. Panduan umum yang dapat digunakan untuk keputusan-keputusan perancangan atau untuk meninjau keputusan yang sudah dibuat berdasarkan hasil tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana cara memudahkan dan memberi kenyamanan pengguna dalam mencari panduan pada halaman *website domainesia.com/panduan*.

1.3 Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka dibuatlah batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

- a. Penelitian dilakukan pada *website domainesia.com/panduan*.
- b. Pengguna yang sedang mencari panduan terkait *domain dan hosting*.
- c. Menggunakan 10 sample data pengguna.
- d. Hasil analisis berupa *design User Experience prototype*.
- e. *Prototype* ini akan diserahkan kepada DomaiNesia selaku pemilik layanan dan penayangannya menjadi wewenang kepada pihak DomaiNesia.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini secara garis besar adalah memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada pengguna saat melakukan pencarian panduan pada website: domainesia.com/panduan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini meliputi :

- a. Membantu pengguna mengetahui fungsi dari halaman panduan.
- b. Membantu pengguna menemukan panduan yang dicari.
- c. Memberikan kenyamanan pengguna saat mencari panduan yang dicari.
- d. Memberi kenyamanan pengguna saat membaca artikel pada halaman panduan tersebut.

1.6 Metode Penelitian

Peneliti menjabarkan cara-cara memperoleh data-data yang digunakan untuk kebutuhan penelitian.

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Metode ini dilakukan dengan cara mencari referensi dari penelitian dan skripsi terkait dengan topik yang akan diangkat dalam pembuatan skripsi ini. Sebagian besar berasal dari penelitian, jurnal, skripsi, dan skripsi yang dijadikan referensi memiliki topik yang masih berkaitan dengan *User Experience*, metode *cognitive walkthrough*.

1.6.2 Metode Observasi

Metode observasi yang dilakukan yaitu melakukan pengamatan mengenai kebiasaan pengguna menggunakan *website* panduan. Pengamatan dilakukan

secara langsung melalui pertanyaan *customer* yang ditanyakan kepada *customer service* domainsia.com.

1.6.3 Metode Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperkuat literatur dan menambah informasi mengenai pengalaman pengguna menggunakan website panduan pada domainsia.com. Narasumber dari penelitian ini merupakan *persona* yang sesuai target pengguna *website*.

1.6.4 Metode Analisis

Melakukan analisis pada halaman *website* domainsia.com/panduan terhadap pengalaman pengguna dari *persona* yang sesuai. Penulis menganalisis kemudahan menemukan informasi yang dicari oleh pengguna dan kenyamanan saat membaca panduan tersebut.

1.6.5 Metode Perancangan

1. Perancangan

Tahapan ini dilakukan sebagai persiapan sebelum menganalisis *User Experience* pada halaman *website* domainsia.com/paduan. Proses awal analisis atau tahap perancangan dilakukan untuk menentukan *persona* dari *website* yang akan dibuat. Pada tahap ini juga dilakukan pembuatan pertanyaan terkait kemudahan dan kesulitan pengguna.

2. Design

Proses produksi merupakan inti dari analisis *User experience*. Wawancara kepada *User* yang sesuai dengan *persona* dilakukan menggunakan metode *cognitive walkthrough*. Setelah wawancara akan didapatkan kesimpulan

kebiasaan pengguna menggunakan halaman panduan tersebut. Setelah itu akan dilakukan saran *User experince* baru untuk *website* tersebut.

3. Implementasi

Implementasi merupakan proses akhir dari analisis yang telah dilakukan. Dimana memberikan kesimpulan pengalaman pengguna yang sesuai untuk pengembangan pembuatan *website* panduan domainsia.com.

4. Pembuatan Laporan

Tahap pembuatan laporan dan dokumentasi analisis dari User Experience disesuaikan dengan tahapan dan proses yang telah penulis lakukan. Laporan tersebut jua menjadi hasil yang digunakan sebagai syarat kelulusan dan diujikan untuk memperoleh gelar sarjana.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, metode perancangan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan teori, konsep, prinsip dan pendapat yang berasal dari berbagai buku dan sumber lain yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Teori-teori yang dimuat dalam bab ini meliputi penjelasan singkat tentang *User Experience*, *metode*

Cognitive Walkthrough sejenis yang pernah dibuat sebelumnya dan digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisikan penjelasan tahapan-tahapan analisis. Tahapan analisis merupakan tahapan praproduksi dan analisis melalui pengamatan secara langsung. Proses perancangan meliputi perancangan *persona* dan perancangan pertanyaan sesuai dengan target *point*.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisikan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* dan saran *User Experience* baru yang sesuai dengan kenyamanan pengguna.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan hasil pengujian, serta saransaran yang bertujuan untuk menyempurnakan penulisan laporan yang telah dibuat berdasarkan hasil yang diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN