

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

*Website* mubaonline.com merupakan bagian dari PT. PERUSAHAAN MEDIA *ONLINE* (PERMIO) yang bergerak di bidang penyampaian informasi melalui media berita *online*, mulai dari informasi seputar peristiwa pemerintahan, daerah, pendidikan, ekonomi hingga tentang olahraga. Menurut Bapak Sudaraji selaku *owner*, *website* mubaonline.com adalah *website* berita lokal *online* pertama yang berada di wilayah Musi Banyuasin, Sumatera Selatan dan sudah berdiri sejak tanggal 13 Februari 2017. *Website* ini hadir bertujuan untuk memperluas pengetahuan masyarakat terhadap informasi publik secara *online* lewat digital dan dengan adanya *website* ini diharapkan masyarakat jadi terbantu dalam mencari berita terbaru dengan mudah. Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan Bapak Sudaraji, *website* mubaonline.com sudah pernah melakukan evaluasi, hanya saja evaluasi yang dilakukan berdasarkan kritik dan saran dari beberapa pembaca melalui panggilan telepon, lalu kritik dan saran tersebut ditampung untuk jadi bahan pertimbangan, setelahnya baru dilakukan perbaikan. Permasalahan yang sering ditemui adalah mengenai tampilan halaman *website*, seperti pengguna merasa kesulitan dalam mencari beberapa fitur tertentu dan pengguna sering menyalahartikan ikon pada fitur pencarian yang mana hal ini berkaitan dengan komponen kualitas *usability* yaitu *learnability*.

*Usability* berasal dari kata *usable* yang secara umum artinya mudah digunakan dengan baik. Sesuatu dapat dikatakan berguna dengan baik apabila dapat memberikan manfaat dan kepuasan kepada pengguna serta kegagalan dalam penggunaannya dapat dihilangkan atau diminimalkan. Ketika pengguna benar-benar menggunakan produk atau jasa dengan baik, pengguna dapat melakukan apa yang mereka inginkan sesuai dengan apa yang diharapkan tanpa merasa bingung, ragu, ataupun bertanya-tanya [1]. Menurut Nielsen, kualitas *usability* didefinisikan oleh 5 komponen yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Jika sebuah *website* tidak memiliki aspek *usability* maka *website* tersebut akan sulit digunakan, isi dari *homepage website* akan sulit dipahami, informasi yang tersedia akan sulit dibaca karena tidak sesuai dengan

apa yang diinginkan pengguna dan akan berkurangnya tingkat pengunjung pada *website* [2].

Dari masalah di atas maka perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap tampilan *website* yang sesuai dengan keinginan pengguna dan peneliti memiliki sebuah usulan untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul "*Improvement User Experience Design Berdasarkan Aspek Usability pada Website mubaonline.com*" guna melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap *website* tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa belum diketahui fitur atau ikon apa yang disalahartikan dan menjadi kesulitan bagi pengguna, sehingga perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap tampilan *website mubaonline.com*.

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan diluar dari tema dan judul yang ada, maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website mubaonline.com*.
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Heuristic Evaluation*.
3. Halaman yang akan diteliti adalah halaman yang dapat diakses secara umum.
4. Hasil dari penelitian ini berupa saran dan rekomendasi tampilan pengguna untuk pengembangan *website mubaonline.com*.

## 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi pada *website mubaonline.com* berdasarkan pengalaman pengguna dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Memberikan rekomendasi berdasarkan pengalaman pengguna yang didasarkan pada hasil evaluasi untuk pengembangan pada *website mubaonline.com*.
3. Membuat tampilan *prototype website mubaonline.com* berdasarkan rekomendasi.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi peneliti, mendapatkan pengetahuan yang berkaitan dengan evaluasi *website* berdasarkan aspek *usability* dan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Bagi pengembang, menjadi bahan acuan untuk peningkatan atau pengembangan *website*.
3. Bagi pembaca, menambah ilmu, wawasan serta referensi penelitian bagi pembaca.

