

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website yang baik adalah *website* yang memiliki desain antarmuka pengguna yang menarik dan berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Saat membuat *website*, perlu memperhatikan aspek kenyamanan dan kemudahan pengguna, terutama pada saat mendesain antarmuka (*interface*) [1]. *User interface* merupakan bagian dari desain visual yang berfokus pada tampilan untuk mewakili fungsi-fungsi sistem yang dapat dilihat oleh pengguna. *User Interface* menjadi salah satu faktor yang menentukan peningkatan *traffic* pada sebuah *website*. Desain *user interface* menjadi sangat penting karena semakin efektif dan efisien suatu desain, maka akan semakin nyaman pengguna berlama-lama berada di *website* tersebut. Desain yang baik juga harus dapat menyampaikan informasi secara jelas terutama untuk pemasaran. Namun disisi lain, desain *user interface* yang buruk dapat menyebabkan pengguna meninggalkan *website* tersebut [2].

Website Dekayu adalah sebuah *website* e-commerce yang menjual produk berbahan kayu berupa peralatan makan, perlengkapan dapur, peralatan kecantikan maupun hampers. Dari hasil wawancara singkat dengan owner Dekayu, sejak dibuatnya *website* Dekayu pada tahun 2019 dan masih berjalan sampai saat ini, rata-rata kunjungan per bulan situs Dekayu sebanyak 1-5 orang. Sebagian customer Dekayu lebih memilih berbelanja melalui *WhatsApp* dibandingkan melalui *website*. Hal ini dikarenakan customer mengalami keluhan saat menggunakan *website* antara lain tidak adanya pemilihan bahasa untuk customer yang berasal dari luar negeri, sehingga mereka lebih sering berbelanja melalui *WhatsApp* maupun Instagram karena lebih mudah untuk berkomunikasi dan ada beberapa fitur yang tidak menampilkan dengan baik. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan customer dalam melakukan kunjungan ke *website* Dekayu.

Owner Dekayu juga menyampaikan bahwa belum pernah dilakukannya evaluasi terkait *usability* pada *website*, sehingga tampilan *website* Dekayu saat ini hanya dikembangkan berdasarkan fitur-fitur yang diberikan tanpa mengetahui kenyamanan pengguna dalam mengaksesnya. Owner Dekayu ingin melakukan evaluasi namun tidak bisa, dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dan ketidakmampuan pihak

Dekayu. Melihat hal tersebut, maka sangat diperlukan evaluasi terhadap desain antarmuka *website* Dekayu yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas *website* sekaligus menganalisa kesalahan-kesalahan yang ada pada *website* Dekayu agar dapat memberikan rekomendasi perbaikan desain *website* yang efisien dan nyaman bagi pengguna. Mengingat tingkat *usability* dapat mempengaruhi kemudahan dan kenyamanan pengguna yang mengakses *website*, maka penting untuk dilakukan evaluasi [3].

Penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dengan 10 aspek heuristik untuk mengukur tingkat *usability* dari desain *user interface* pada *website*. Aspek ini dapat menentukan kriteria-kriteria apa saja yang sudah dipenuhi dan yang belum terpenuhi dari tingkatan *usability* suatu *website* [4]. *Heuristic Evaluation* dipilih sebagai metode dalam penelitian ini karena metode tersebut memiliki sepuluh aspek heuristik yang mencakup *usability* keseluruhan masalah pengguna. Salah satu keuntungan dari metode ini adalah secara tidak langsung dapat meningkatkan nilai *User Experience*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu belum diketahui fitur apa saja yang tidak termuat dengan baik dan fitur apa saja yang belum ada pada *website*, sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap tampilan *website* Dekayu.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah diberikan untuk memaksimalkan penelitian ini agar lebih fokus pada pokok permasalahan, tujuan, dan manfaat penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website* Dekayu.
2. Penelitian ini difokuskan hanya untuk tampilan antarmuka *website* Dekayu.
3. Halaman yang akan diteliti adalah halaman yang dapat diakses secara umum.
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Heuristic Evaluation*.
5. Pengujian *usability* terhadap *user interface website* dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden dan evaluator ahli.

6. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi *high prototype user interface website* berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dibahas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis sejauh mana tingkat *usability* dari desain *user interface website* Dekayu terhadap kenyamanan dan pengalaman pengguna menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Menghasilkan rekomendasi desain *user interface website* Dekayu sesuai hasil analisis menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, mendapatkan pengetahuan baru yang berkaitan dengan evaluasi *website* berdasarkan aspek *Usability* pada desain *user interface* dan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Bagi pengembang, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan acuan untuk membantu merancang *website* dengan desain *user interface* yang telah sesuai dengan prinsip *Heuristic Evaluation*.
3. Bagi pembaca, dapat menambah pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *Usability* dan *Heuristic Evaluation*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dan penyusunan laporan penelitian skripsi ini dengan urutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan konsep dan teori dasar materi yang terkait dan digunakan selama penelitian dan yang digunakan untuk membantu menyusun laporan penelitian skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tata cara penelitian berdasarkan metode penelitian yang dipilih dan digunakan *antara* lain metode pengumpulan data (studi literatur, observasi, dan kuesioner) dan tahap analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan mengenai analisis proses yang berjalan mulai dari analisis yang dilakukan pada tahap awal hingga menghasilkan *prototype final* serta analisis dari data-data yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran penulis yang dapat menjadi masukan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA