

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Meningkatnya pertumbuhan dan kemudahan dalam mengakses jaringan internet memungkinkan penyampaian dan akses informasi semakin cepat dan mudah. Dalam perkembangannya telah banyak *product digital* yang muncul untuk menunjang kebutuhan maupun pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam bentuk jaringan komunikasi dan informasi seperti *website*.

KOMA atau Komunitas Multimedia AMIKOM adalah salah satu UKM yang bergerak pada bidang multimedia di Universitas AMIKOM Yogyakarta. Dalam pengenalan, penyampaian informasi dan media dan promosinya KOMA menggunakan situs dengan URL [koma.or.id](http://koma.or.id). Berdasarkan pemaparan Mayada Azizah sebagai unit Informasi dan Teknologi KOMA, pada tahun 2022 ini KOMA memiliki 246 anggota baru. Per tahun 2022 telah terdata sebanyak lebih dari 1500 anggota. Selain kepada anggota, website KOMA juga terbuka bagi khalayak umum. Tetapi jumlah pengunjung *website* rata-rata perbulan di tahun 2022 hanya sekitar 313 dengan rata-rata durasi website hanya sekitar 113 detik. Rata-rata kunjungan tertinggi terjadi pada bulan Juni, hal ini terjadi karena terdapat kegiatan *open recruitment* kepanitiaan kegiatan dan registrasi seminar yang diadakan oleh KOMA.

Di samping itu dalam tahap pengembangan website ditemukannya beberapa masalah. Salah satunya masalah terdapat dalam tampilan antarmuka desain seperti kurangnya informasi pada fitur, navigasi yang rumit hingga layout yang berantakan sehingga *user* kesulitan dalam menjelajahi *website*.

Menurut Direktorat Jendral Aplikasi Informatika dan Kementerian Komunikasi dan Informatika, pada saat ini website merupakan salah satu layanan informasi yang banyak diakses oleh pengguna internet di dunia. Dan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Imaginovation, jika konten sebuah website tidak

dioptimalkan dengan baik sebanyak 79% pengunjung akan keluar dari website. Dapat disimpulkan bahwa selain untuk memudahkan penggunaannya, sebuah website dituntut untuk memberikan pengalaman yang baik kepada pengguna [1].

Dalam melakukan sebuah proses perancangan salah design thinking biasa digunakan untuk menemukan solusi dari masalah yang kompleks, melakukan navigasi terhadap lingkungan baru, dan menciptakan suatu produk yang baru [2]. design thinking bekerja dan berfokus kepada pengguna untuk penyelesaian masalahnya [3]. Beberapa merek terkemuka di dunia seperti Apple, Google, Samsung dan GE, telah melakukan implementasi terkait design thinking [4]. Oleh karena itu design thinking akan sesuai digunakan untuk perancangan dan penyelesaian masalah terkait pengguna.

Berdasarkan acuan di atas, maka dapat dikatakan bahwa website KOMA memerlukan evaluasi dan perbaikan dengan menggunakan pendekatan design thinking. Tujuan evaluasi untuk dapat menilai aspek *usability* website dan membuat usulan perbaikan *user interface* untuk meningkatkan *user experience*. Evaluasi akan dilakukan untuk mengukur kemudahan penggunaan website dari sisi pengguna baik itu dari segi efektifitas, efisiensi maupun kepuasan yang dapat digunakan untuk pengembangan website kedepannya.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana hasil evaluasi desain awal berdasarkan aspek *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*?
2. Bagaimana perancangan user interface desain solusi dan perbandingan hasil evaluasi berdasarkan aspek *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*?

## 1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan dengan metode Design Thinking
2. Evaluasi dilakukan sebanyak dua kali, yaitu evaluasi desain awal

Website KOMA dan evaluasi desain solusi Website KOMA.

3. Evaluasi dilakukan untuk menemukan permasalahan *usability* yang meliputi aspek *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*.
4. Objek penelitian adalah Website Komunitas Multimedia AMIKOM
5. Penelitian dilakukan dari sudut pandang pengguna yaitu anggota Komunitas Multimedia AMIKOM.
6. Rekomendasi perbaikan didasarkan pada temuan permasalahan pada hasil evaluasi desain awal dan bentuk high-fidelity prototype.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengevaluasi desain awal berdasarkan aspek *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*.
2. Untuk merancang user interface desain solusi dan perbandingan hasil evaluasi berdasarkan aspek *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Meningkatkan tingkat *usability website* melalui rancangan desain solusi website KOMA yang telah dievaluasi Sehingga dapat menjadi acuan dalam pengembangan website kedepannya.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

BAB I PENDAHULUAN, berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi tinjauan pustaka dan dasar-dasar teori yang digunakan untuk memperkuat atau mendukung landasan untuk melakukan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, didalamnya terdapat tinjauan umum tentang

metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, berisi tahapan yang dilakukan dalam penelitian mulai dari analisis pengujian awal, perancangan desain solusi, analisis evaluasi desain solusi, serta perbandingannya dengan desain awal.

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan yang diambil selama proses penelitian, dan saran untuk pembaca maupun untuk pengembangan penelitian kedepannya.

