

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Transformasi digital yang terus berkembang di Indonesia telah membawa dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk dalam bisnis kursus bahasa seperti *English Club Bantul* di Yogyakarta. *English Club Bantul* sebagai penyelenggara kursus bahasa Inggris di Yogyakarta memanfaatkan media digital khususnya Instagram dan website *englishclub.id* sebagai sarana utama untuk berkomunikasi dan media promosi. Selain sebagai media promosi, website juga merupakan saluran informasi penting yang memberikan kemudahan pencarian dan interaksi *online*. Website dapat menjadi sarana informasi bisnis yang lebih lengkap, mulai dari info produk, katalog produk hingga berita *event* maupun *campaign*. Website mampu meningkatkan kredibilitas, *branding* serta dapat menjangkau para calon pelanggan dari jangkauan pasar yang lebih luas. Pentingnya peran website dalam konteks bisnis dan pendidikan ini telah menjadikan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) sebagai faktor krusial dalam menciptakan kesan positif dan meningkatkan daya tarik suatu layanan.

Menurut Wilbert O. Galitz, UI (*user interface*) adalah bagian dari komputer dan perangkat lunak yang dapat dilihat, didengar, disentuh, diajak bicara, dan yang dapat dimengerti secara langsung oleh manusia[1]. Sedangkan, UX (*user experience*) adalah desain yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna aplikasi melalui kesenangan dan kegunaan yang diberikan dalam interaksi antara pengguna internet atau pengunjung dan produk[2]. Hal ini memberitahukan bahwa *user interface* dan *user experience* merupakan hal yang saling berkaitan dan penting untuk diperhatikan dalam perancangan dan pengembangan sebuah website agar setiap elemen yang ada dapat dimengerti secara langsung oleh para pengguna atau manusia guna meningkatkan kepuasan pengguna. Keberhasilan interaksi antara pengguna dan website tidak hanya ditentukan oleh aspek fungsionalitas, tetapi juga oleh desain yang menarik dengan

memastikan pengalaman pengguna yang efektif. Kualitas desain UI/UX website English Club Bantul tidak hanya mempengaruhi secara fungsionalitas, tetapi juga menciptakan pengalaman pengguna yang efektif dan positif, serta meningkatkan daya tarik English Club Bantul di dunia maya. Oleh karena itu, analisis terhadap UI/UX sebuah website menjadi esensial untuk memastikan bahwa pengalaman online pengguna mencerminkan kualitas dan keunikan dari pengalaman offline English Club Bantul.

Website English Club Bantul yang seharusnya digunakan untuk membangun branding positif di dunia maya ternyata belum diwujudkan dengan maksimal. Selain itu, ternyata belum pernah dilakukan penelitian terkait dengan user interface website englishclub.id sebelumnya. Survei terhadap kepuasan pengguna website English Club Bantul saat ini ternyata menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Para pengguna website English Club Bantul merasa tampilan website masih kurang menarik dan monoton, layout yang membingungkan pengguna, hingga beberapa button yang tidak berfungsi dengan semestinya. Ketidakpuasan pengguna terhadap website English Club Bantul dapat berpengaruh terhadap kelanjutan bisnis kursus English Club Bantul. Hal ini dikarenakan target peserta kursus English Club Bantul yang sangat luas dan terbuka untuk siapa saja baik secara online maupun offline. Oleh karena itu, kualitas desain UI/UX website akan membantu meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat menjangkau target peserta kursus seluas-luasnya.

Berdasarkan uraian kasus diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tampilan UI/UX Website English Club Bantul berdasarkan metode System Usability Scale (SUS). System Usability Scale adalah alat pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat usability sebuah sistem[3]. System usability scale dapat digunakan untuk mengukur tingkat usability pada berbagai produk seperti hardware, software, maupun website[3]. Analisis ini sangat penting untuk memahami kepuasan dan efektivitas pengguna dalam berinteraksi dengan website, sehingga dapat memberikan masukan konstruktif untuk meningkatkan desain dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan tidak hanya meningkatkan aspek estetika, tetapi juga memberikan pandangan mendalam

tentang efektivitas website dalam memberikan informasi dan layanan kepada pengunjung. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga untuk pengembangan lebih lanjut, memberikan panduan kepada pengelola *English Club Bantul* dalam meningkatkan kualitas layanan *online*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang akan meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga website *English Club Bantul* dapat memberikan layanan *online* yang optimal dan sesuai dengan tuntutan pasar yang semakin kompetitif.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat *usability* website *English Club Bantul* berdasarkan metode *System Usability Scale (SUS)*?
2. Apa saja bagian tampilan antarmuka website *English Club Bantul* yang memerlukan perbaikan berdasarkan persepsi pengguna?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan website *English Club Bantul*?

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Fokus pada tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna website *English Club Bantul*.
2. Evaluasi tidak mencakup aspek teknis atau fungsional website.
3. Evaluasi tidak menggunakan aspek psikologi warna.
4. Partisipan penelitian terbatas pada pengguna potensial yang pernah atau berpotensi untuk mengikuti kursus di *English Club Bantul*.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Menilai tingkat *usability* website *English Club Bantul* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
2. Mengevaluasi pengalaman pengguna dalam menggunakan website *English Club Bantul*.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan analisis.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **a) Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang karakteristik UI/UX dalam konteks website *English Club Bantul*, yang dapat menjadi referensi teoritis bagi pengembangan desain UI/UX pada situs serupa.

### **b) Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat membantu pengelola *English Club Bantul* meningkatkan kualitas layanan online, meningkatkan daya tarik dan mempertahankan basis pengguna.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang memuat uraian secara garis besar isi penelitian ini untuk tiap-tiap bab sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan studi literatur dan dasar teori dari materi yang digunakan selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian skripsi.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan objek penelitian, alur penelitian, alat dan bahan, serta pengumpulan data.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian mulai dari tahap *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, hingga *testing*.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan simpulan dan saran berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan.

