

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, website menjadi salah satu saluran utama yang digunakan oleh perusahaan untuk berinteraksi dengan pengunjung dan pelanggan. Website yang efektif tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga harus mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. *User Experience* (Pengalaman Pengguna) menjadi aspek yang penting dalam menentukan seberapa efektif suatu website sehingga harus menjadi pertimbangan utama dalam memenuhi kebutuhan pengunjungnya[1].

PT. Ganesha Abaditama, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang produksi rempah-rempah dan bumbu, memiliki sebuah website yang digunakan untuk menyampaikan informasi tentang produk, layanan, hingga melakukan transaksi. Meskipun website ini telah dirancang dengan mempertimbangkan aspek fungsionalitas dan tampilan, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa website tersebut memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna.

Metode yang dapat digunakan untuk evaluasi pengalaman pengguna, seperti *System Usability Scale* (SUS) merupakan teknik evaluasi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi atau sistem dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 10 item pertanyaan yang dinilai oleh responden berdasarkan skala Likert 5 poin[2]. *Heuristic Evaluation* merupakan metode *usability engineering* yang digunakan untuk mencari dan menentukan masalah kegunaan dalam desain antarmuka pengguna. Metode ini melibatkan sekelompok kecil penguji yang menganalisis antarmuka dan menilai kepatuhannya terhadap prinsip-prinsip kegunaan yang disetujui[3]. *Cognitive Walkthrough* adalah teknik evaluasi kegunaan yang digunakan untuk menilai antarmuka pengguna dari sudut pandang pengguna. Dalam metode ini, satu atau lebih evaluator melakukan serangkaian skenario tugas dan mengajukan pertanyaan dari perspektif pengguna

untuk mengidentifikasi potensi masalah dalam interaksi pengguna dengan sistem[4].

Melalui penelitian ini, akan dilakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna pada website PT. Ganesha Abaditama dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ memiliki beberapa keunggulan dalam evaluasi pengalaman pengguna. UEQ dirancang untuk menilai pengalaman pengguna secara komprehensif dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti daya tarik, kejelasan, keandalan, efisiensi, stimulasi, dan kebaruan. Dengan menggunakan UEQ, pengembang sistem informasi dapat memperoleh umpan balik yang berharga dan mendeteksi area yang memerlukan perbaikan, sehingga memungkinkan pengembangan sistem yang tidak hanya fungsional tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang optimal[5]. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana website tersebut memenuhi harapan pengguna, serta untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman pengguna[6]. Pengukuran dengan menggunakan UEQ memberikan gambaran yang lebih objektif dan sistematis tentang bagaimana pengguna menilai website, yang kemudian dapat digunakan untuk perbaikan lebih lanjut[7]. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan dan perbaikan kualitas website PT. Ganesha Abaditama.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas di studi ini adalah : “Bagaimana mengevaluasi pengalaman pengguna website ganeshaabaditama.com dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?”

1.3 Batasan Masalah

Supaya permasalahan fokus dan tidak meluas, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek studi ini adalah website ganeshaabaditama.com.
2. Pada studi ini dilakukan evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 skala, yaitu: *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation,*

dan *Novelty*.

3. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.
4. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna website *ganeshaabaditama.com*, ibu rumah tangga, dan pengusaha kuliner dengan jumlah sampel minimum sebanyak 100 responden, yang berdasarkan rumus slovin.
5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*.
6. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survei dalam bentuk kuesioner yang disebarakan secara tidak langsung (*online*).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan hasil evaluasi *user experience* pada website *ganeshaabaditama.com*. Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat pengalaman pengguna terhadap layanan yang telah diberikan website *ganeshaabaditama.com*.
2. Menentukan area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan *user experience* (pengalaman pengguna) website *ganeshaabaditama.com*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk Mahasiswa
 1. Menerapkan ilmu yang telah didapatkan oleh peneliti selama masa perkuliahan.
 2. Belajar melakukan evaluasi pengalaman pengguna dan membuat rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan.
- b. Untuk Universitas
 1. Mengetahui kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan.

2. Memberikan gambaran bagi mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja.
- c. Untuk Instansi
1. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna website *ganeshaabaditama.com* dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
 2. Mendapatkan gambaran area yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna website *ganeshaabaditama.com*.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi tinjauan pustaka, dasar-dasar teori yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN, didalamnya terdapat menjelaskan tentang alur penelitian yang digunakan dalam penelitian termasuk di dalamnya metode pengambilan data. Juga membahas mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan dan saran yang dapat peneliti rangkum selama proses penelitian sehingga dapat menjadi saran pengembang oleh peneliti selanjutnya.