

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan teknologi digital saat ini, penggunaan sebuah *website* sangat krusial untuk perusahaan. *Website* mendistribusikan informasi dengan lebih cepat dan mudah, yang memungkinkan suatu teks, gambar, ataupun objek lain yang menjadi acuan dasar untuk mengetahui informasi mengenai suatu perusahaan[1]. Dalam merancang desain sebuah *website* salah satu yang perlu diperhatikan adalah antarmuka pengguna (UI) karena antarmuka akan sangat memengaruhi terhadap kemudahan pengguna dan memperpanjang waktu penggunaan *website*[2]. Dengan memahami pola interaksi pengguna, antarmuka dengan tampilan yang baik akan membuat pengguna mendapatkan pengalaman yang memuaskan dan dapat memengaruhi keberhasilan dari pengguna[3]. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa UI yang buruk akan memengaruhi produktivitas sebuah *website*[4]. Selain UI, pengalaman pengguna (UX) juga dapat mendukung tingkat keberhasilan suatu *website* dengan cara mendapatkan nilai kenyamanan dan kepuasan pengguna[5].

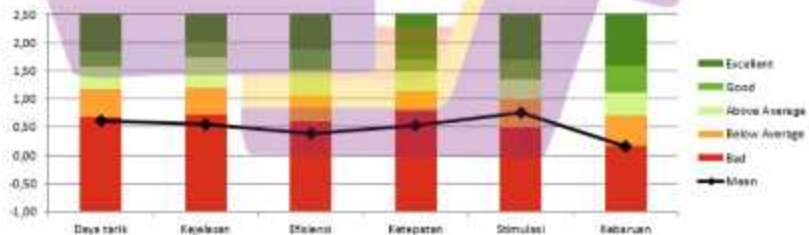
PT. Razen Teknologi Indonesia merupakan sebuah perusahaan jasa berbasis di Yogyakarta dengan fokus menyediakan layanan pada pengembangan bisnis, infrastruktur dan perangkat lunak untuk segmen pemerintahan, bisnis dan UMKM. PT. Razen Teknologi Indonesia memiliki beberapa divisi yang mencakup Razen Teknologi, Razen Project, Razen Institute, dan Razen Studio, setiap divisi memiliki *website* terpisah untuk menyediakan layanannya. Diantara *website* divisi tersebut, *website* Razen Teknologi (razenteknologi.com) memiliki kendala yang meliputi kebutuhan dan pengalaman pengguna. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan data dari www.similiarweb.com, *bounce rate* yang dimiliki oleh *website* Razen Teknologi pada bulan September 2024 cukup tinggi yaitu 41.33% dari total 452 kunjungan dengan 1.01 halaman per sesi[6]. Data ini menunjukkan bahwa kurangnya *engagement* pengguna pada setiap bulan, dan pengguna tidak tertarik untuk mengeksplor *website* Razen Teknologi lebih lanjut.

Peneliti memperkuat data dengan menyebar kuisioner kepada 32 orang. Kuisioner yang disebar menggunakan metode pengujian *User Experience Questionnaire* (UEQ). Data dari hasil kuisioner dapat dilihat pada Gambar 1.1.

Dimensi	Nilai	Comparisons to benchmarks	Interpretation
Daya tarik	0,60	Bad	In the range of the 25% worst results
Kejelasan	0,55	Bad	In the range of the 25% worst results
Efisiensi	0,38	Bad	In the range of the 25% worst results
Ketepatan	0,55	Bad	In the range of the 25% worst results
Simulasi	0,76	Below Average	30% of results better, 25% of results worse
Kebaruan	0,16	Below Average	30% of results better, 25% of results worse

Gambar 1.1 Tabel Benchmark pada website Razen Teknologi

Skala UEQ berkisar -3 (sangat negatif) hingga 3 (sangat positif), sedangkan nilai rata-rata dalam rentang -0.8 hingga 0.8 menunjukkan hasil yang netral, nilai >0.8 menunjukkan hasil yang positif, dan jika nilai < -0.8 menunjukkan hasil yang negatif. Pada gambar 1.1 dapat dilihat bahwa rata-rata yang sudah mendekati positif terdapat pada dimensi *Stimulation* (stimulasi) yaitu pada angka 0.76 dan dimensi *Attractiveness* (Daya Tarik) pada angka 0.60. Selain itu juga terdapat dimensi yang memiliki jumlah rata-rata yang sama yaitu *Perspicuity* (Kejelasan) yang memiliki rata-rata 0.55, dan dimensi *Dependability* (Ketepatan) yang memiliki rata-rata 0.55. Sedangkan nilai rata-rata yang rendah diperoleh pada dua dimensi, yaitu *Efficiency* (Efisiensi) yang memiliki nilai rata-rata 0.38, dan *Novelty* (Kebaruan) yang memiliki nilai rata-rata 0.16. Hasil rata-rata dapat dijabarkan dalam bentuk grafik seperti pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Grafik Benchmark pada website Razen Teknologi

User Centered Design (UCD) merupakan metode perancangan desain antarmuka yang berfokus terhadap tujuan kegunaan, karakteristik pengguna, lingkungan, tugas, dan alur kerja dalam desainnya[7]. Dalam metode UCD, satu

atau lebih pengguna akan secara aktif sebagai pusat dari proses desain sistem untuk memastikan agar desain yang dihasilkan sesuai dengan cara berpikir, kebutuhan, dan kenyamanan mereka saat menggunakan *website* Razen Teknologi dan dapat memberikan masukan terhadap desain yang dihasilkan[8]. Peneliti memilih menggunakan UCD karena merupakan metode yang paling sering digunakan dalam perancangan ulang karena dalam analisisnya memiliki fokus dalam meningkatkan pengalaman pengguna melalui analisis data dan pengujian terhadap permasalahan yang muncul pada pengguna[9]. Bagi permasalahan yang membutuhkan perancangan ulang untuk pertama kali dan memiliki masalah-masalah yang *mainstream*, UCD dapat menjadi pilihan yang lebih baik dibandingkan dengan metode pendekatan lain yang lebih membutuhkan pemikiran khusus dan kreatifitas[10].

Untuk mengevaluasi efektivitas desain peneliti menggunakan metode pengujian *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ merupakan salah satu metode pengujian yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi UX karena memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan metode lain seperti kelengkapan pada bagian dimensinya[11], [12]. Pengukuran metode UEQ berdasarkan 6 skala aspek yang terbagi menjadi 26 item pertanyaan, yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), kehandalan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*)[13].

Penerapan UCD dan evaluasi menggunakan UEQ diharapkan dapat memberikan solusi yang berfokus pada kebutuhan pengguna *website* Razen Teknologi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan hasil desain yang lebih optimal dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna pada *website* Razen Teknologi secara signifikan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana metode *User Centered Design* (UCD) diterapkan dalam analisis dan perancangan ulang UI/UX pada *website* Razen Teknologi?

2. Seberapa efektif metode *User Centered Design* (UCD) dapat meningkatkan kepuasan dan kemudahan pengguna dalam mengakses informasi dan layanan yang disediakan?
3. Bagaimana hasil evaluasi *User Experience Questionnaire* berpengaruh terhadap desain baru *website* Razen Teknologi?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya menganalisis dan merancang ulang desain UI/UX *website* Razen Teknologi.
2. Penelitian ini menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) untuk menghasilkan solusi UI/UX.
3. Responden penelitian ini adalah pengguna *website* Razen Teknologi dan pernah mengakses *website* Razen Teknologi setidaknya 1 (satu) kali.
4. Penelitian ini hanya mencakup tahap perancangan desain hingga tahap pengujian *prototype*.
5. Metode pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah User Experience Questionnaire (UEQ).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis permasalahan yang ada pada *website* Razen Teknologi untuk perancangan ulang desain antarmuka dengan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) dan menguji efektivitas UI/UX yang baru menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk memastikan hasil akhir mampu meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan saran dan rekomendasi agar dapat meningkatkan kualitas UI/UX *website* dalam menyediakan informasi dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 User Centered Design

Metode *User Centered Design* (UCD) akan digunakan sebagai dasar acuan untuk merancang ulang desain UI/UX *website* Razen Teknologi. Tahapan *User Centered Design* (UCD) adalah sebagai berikut:

1. *Understand Context of Use*

Pada tahap ini identifikasi pengguna akan dilakukan untuk menggambarkan kondisi pengguna saat menggunakan sistem. Untuk mendapatkan data, *User Experience Questionnaire* (UEQ) akan dilakukan pada tahap ini.

2. *Specify User Requirements*

Menganalisis kebutuhan pengguna berdasarkan hasil olah data yang didapatkan dari hasil kuisioner.

3. *Design Solutions*

Melakukan perancangan desain berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna.

4. *Evaluate Against Requirements*

Mengevaluasi hasil perancangan desain dengan melakukan pengujian ulang menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I penelitian ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II penelitian ini menguraikan studi literatur dan teori-teori dasar, dan konsep yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan pada penelitian, alur penelitian atau prosedur penelitian, serta alat dan bahan yang digunakan untuk penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan tentang proses pengimplementasian metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab V merangkum hasil penelitian dengan memberikan kesimpulan mengenai efektivitas desain UI/UX baru.

