

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi informasi saat ini semakin cepat dan pemanfaatannya pun meliputi berbagai bidang. Saat ini semakin banyak perusahaan yang berusaha meningkatkan usahanya terutama dalam bidang bisnis dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Supercar.id adalah sebuah bengkel yang sudah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan keuntungan bisnisnya. Layanan yang disediakan oleh Supercar.id adalah *home service* mobil mewah, *supercar* dan segala jenis mobil. Supercar.id bertransformasi dari bengkel konvensional menjadi sebuah bengkel *online* dengan memanfaatkan *website* sebagai *platform* untuk berinteraksi dengan konsumennya. Berdasarkan data yang di ambil dari analitik *website* pada bulan Februari terdapat sekitar 1500 *user* aktif dengan rentang umur sekitar 18 - 34 tahun. Berdasarkan data awal yang diambil melalui kuesioner diperoleh bahwa *user* mengalami kendala pada saat *booking* menggunakan form pada halaman awal sehingga *user* merasa kurang terbantu.

Selama *website* Supercar.id berjalan, belum pernah diadakan evaluasi pengalaman pengguna. Padahal, sebagai media untuk berinteraksi dengan konsumen, Semakin banyak pengguna yang menggunakan *platform website* untuk melakukan transaksi, semakin penting pula untuk meningkatkan pengalaman pengguna (*User*

Experience). *User Experience* adalah kata dalam bahasa Inggris dan apabila diartikan ke dalam bahasa Indonesia menjadi "Pengalaman Pengguna".

Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti bermaksud melakukan penelitian berjudul "**Evaluasi *User Experience* Supercar.id Menggunakan Metode *User Centered Design***". Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan ukuran tingkat pengalaman pengguna dan rekomendasi pengembangan *website* agar menjadi lebih baik dari sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana cara mengevaluasi *user experience website* Supercar.id dengan metode *User Centered Design*?
2. Berapa tingkat akurasi dengan menggunakan metode *User Centered Design*?
3. Apa yang dapat direkomendasikan untuk *user experience website* Supercar.id?

1.3 Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Evaluasi akan dilakukan pada *website* SuperCar.id yaitu <https://supercar.id>.
2. Halaman yang akan dievaluasi adalah halaman pengisian form untuk masalah mobil
3. Metode yang digunakan adalah *User Centered Design* (UCD).
4. Sampel yang digunakan sesuai dengan *user persona website* Supercar.id yaitu dengan umur 18 - 34.
5. Hasil dari penelitian ini berupa rekomendasi tampilan untuk pengembangan *website* Supercar.id.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui cara mengevaluasi *user experience website* Supercar.id dengan metode *User Centered Design*.
2. Mengetahui penerapan UAT dalam mengevaluasi User Experience Supercar.id
3. Mengetahui rekomendasi *user experience website* Supercar.id.
4. Mengetahui bentuk *prototype* yang dihasilkan berdasarkan hasil rekomendasi penelitian yang telah dilakukan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk beberapa pihak, antara lain sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti

- a. Menambah ilmu yang berkaitan dengan evaluasi terhadap sebuah *website*.
- b. Meningkatkan pemahaman tentang penerapan metode *User Centered Design* (UCD) pada sebuah sistem.
- c. Menambah *portfolio* evaluasi sistem yang pernah dibuat oleh peneliti.

2. Bagi Pihak Supercar

- a. Mengetahui pengalaman pengguna pada *website*.
- b. Menjadi bahan untuk pengembangan tampilan *website*.

3. Bagi Universitas AMIKOM Yogyakarta

- a. Menambah karya ilmiah tentang evaluasi sebuah sistem khususnya *website*.
- b. Sebagai referensi untuk mahasiswa Universitas AMIKOM Yogyakarta tentang evaluasi sebuah sistem khususnya *website*.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.6.1 Pengumpulan Data

1. Metode Studi Pustaka

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data melalui media internet dan buku sebagai bahan referensi dan panduan untuk merancang user interface dan user experience yang baik sesuai kebutuhan.

2. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung terhadap calon pengguna *website* *supercar.id*.

1.6.2 Metode Analisis

1. *Persona*

Persona adalah hasil representasi user yang dihasilkan dari user research yang memudahkan peneliti untuk menentukan pengguna yang tepat.

2. *Scenario*

Scenario adalah proses untuk menentukan apa yang diinginkan oleh pengguna dari produk yang ada.

3. *User Flow*

User flow adalah proses memetakan alur bagaimana cara pengguna menggunakan aplikasi hingga berhasil mencapai tujuannya.

1.6.3 Metode Perancangan

Metode perancangan adalah tahapan yang dilakukan sebagai rancangan dari hasil evaluasi sebelum implementasi atau biasa disebut metode desain yang meliputi perancangan *wireframe* dan *low fidelity prototype*.

1.6.4 Metode Pengembangan

Disebut juga dengan tahapan produksi, yaitu tahap pembuatan visual desain berdasarkan hasil perancangan, serta *technical testing* yaitu proses pengujian dari pihak peneliti.

1.6.5 Metode Testing

Tahapan terakhir setelah produksi *User Interface* dan *User Experience* telah selesai, maka dilakukan pengujian dengan metode pengujian *User Acceptance Testing*.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika penelitian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I ini akan membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada BAB II akan berisi teori-teori dan konsep dasar yang berkaitan dengan jalannya penelitian.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada BAB III akan berisi analisis data dan perancangan dari penelitian yang dilakukan mulai dari pembuatan persona pengguna sampai dengan skenario pengujian sistem.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Pada BAB IV akan berisi hasil penelitian mulai dari analisis hasil evaluasi *website* Supercar.id, perancangan *prototype* hingga pembahasan evaluasi *prototype*.

BAB V PENUTUP

Pada BAB V akan berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta rekomendasi rancangan tampilan pengguna untuk pengembangan *website* Supercar.id.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi keterangan referensi dan acuan proses pembuatan skripsi dari buku-buku, jurnal dan atau sumber yang lainnya.