

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*User experience* adalah persepsi dan tanggapan seseorang terhadap tujuan penggunaan produk, sistem atau layanan. *User experience* termasuk dari sebuah keyakinan, respons fisik dan psikologis pengguna. Mendefinisikan sebuah *user experience* sebagai hasil dari penggunaan, yang mengandaikan situasi penggunaan. [1]

*Usability testing* adalah sarana untuk mengevaluasi apakah produk dapat digunakan dan bagaimana *user experience* menggunakan produk tersebut. Definisi *usability* sejauh mana pengguna tertentu dapat menggunakan sistem, produk, atau layanan untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien dan memuaskan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Shackel (1984), penggunaan pertama istilah *usability testing* dapat ditelusuri kembali ke tahun 1842. Konsep ini telah memasuki bahasa sehari-hari dan ada di mana-mana dalam interaksi manusia-komputer. [1]

Kunci kesuksesan dari sebuah produk yaitu fokus kepada kebutuhan dan emosi pengguna ketika akan berinteraksi dengan produk. *User experience* menjadi hal yang sangat penting untuk mengeksplorasi dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan pada pengembangan produk yang berorientasi pada pengguna, sehingga UX harus dipertimbangkan pada fase awal pengembangan sebuah produk. Untuk mengukur kenyamanan *user* dalam menggunakan aplikasi atau produk dapat dilakukan dengan mengukur *user experience* pengguna. [2]

Dalam hal ini Pemerintah Kota Jogja menyediakan *website* resmi yang berisi tentang informasi dan berita yaitu layanan darurat, layanan perizinan, layanan lowongan pekerjaan, peraturan perundang-undangan, layanan *website* setiap divisi dan lainnya. Dan untuk mengakses pada *website* tersebut diperlukan *smartphone* atau komputer dan koneksi internet yang stabil. Pemerintah Kota Jogja dalam hal ini ada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, membutuhkan sebuah evaluasi dari kondisi *website* yang ada saat ini. Akan tetapi

dalam hal ini belum ada sumber daya manusia yang mampu untuk melakukan evaluasi tersebut, proses evaluasi yang diinginkan belum dapat terlaksana.

Dari permasalahan tersebut Penulis melakukan penelitian untuk membuat rekomendasi tampilan baru pada *website* Pemerintah Kota Jogja dengan cara melakukan *usability testing*, *user experience* dan *heuristic evaluation*.

Penelitian kali ini penulis memakai tiga metode yaitu metode *Usability Testing*, metode *User Experience Questionnaire* dan metode *Heuristic Evaluation*. Metode *Usability Testing* adalah test yang dilakukan oleh designer ke user yang mana designer menguji sebuah prototype nya untuk mendapatkan hasil dari pihak user, hasil yang baik atau kah hasil yang buruk. Metode yang kedua yang digunakan yaitu *User Experience Questionnaire*. *User Experience Questionnaire* adalah sebuah kuesioner yang dapat memudahkan untuk mengukur *ux* pada sebuah desain *website* ataupun aplikasi. Metode yang ketiga yang digunakan *Heuristic Evaluation*. *Heuristic Evaluation* adalah

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang di atas, maka dalam penelitian ini di dapat sebuah rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah kondisi *usability* pada *website* Pemerintah Kota Jogja ?
2. Bagaimana cara meningkatkan *usability* pada *website* Pemerintah Kota Jogja ?

## 1.3 Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Objek yang dilakukan berada di Yogyakarta
2. Melakukan penelitian tentang *website* Pemerintah Kota Jogja
3. Aplikasi yang digunakan dalam pembuatan *user interface* menggunakan Figma
4. Menggunakan *framework usability testing*, *heuristic evaluation* dan *user experience questionnaire*

5. Pengujian *usability* pada *website* Pemerintah Kota Jogja bagian Landing Page sampai menu Berita Utama, Berita Opd, dan Berita Wilayah
6. Prototype yang akan dibuat hanya sampai *high fidelity*

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian dimaksudkan untuk

- a. Mengetahui kondisi *usability* pada *website* Pemerintah Kota Jogja.
- b. Memberikan rekomendasi *user interface* untuk peningkatan *usability* dari kondisi sebelumnya.
- c. Mengetahui hasil dari analisa tersebut apakah *website* bisa digunakan dengan baik dan mudah.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengguna dan pengembang dalam menggunakan *website* Pemerintah Kota Jogja.

#### **1.6 Metode Penelitian**

Peneliti menjabarkan cara-cara memperoleh data-data yang digunakan untuk kebutuhan penelitian.

#### **1.7 Metode Pengumpulan Data**

##### **1.6.1 Metode Studi Literatur**

Peneliti mencari sebuah informasi serta mengumpulkan jurnal, buku-buku yang terkait dengan penelitian ini.

##### **1.6.2 Metode Observasi**

Peneliti melakukan observasi terhadap objek dan sampel untuk mendapatkan data yang dibutuhkan pada penelitian ini.

##### **1.6.3 Metode Pengujian Skenario**

Berisi tentang *test case* yang digunakan untuk mengetahui kerangka sistem yang diuji *user*.

##### **1.6.4 Metode Kuesloner**

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan penelitian ini terhadap responden yang telah ditentukan.

#### **1.6.5 Metode Analisis**

Pada tahap ini dilakukan analisa data menggunakan metode *heuristic evaluation*, *usability testing* dan *user experience questionnaire*.

#### **1.6.6 Metode Perancangan**

Pada bagian ini merupakan tahapan dimana sistem dirancang dengan membuat *wireframe* dan *prototype*.

#### **1.6.7 Metode Pengembangan**

Metode ini merupakan tahapan memulai merancang pada tampilan *low-fidelity prototype* dan *high-fidelity prototype*, sehingga website dapat diuji tingkat *usability* nya.

#### **1.6.8 Metode Evaluasi**

Metode ini merupakan tahapan evaluasi serta perbaikan pada tampilan serta saran dari *user*.

#### **1.8 Sistematika Penulisan**

Sistematika penyusunan laporan penelitian ini diurutkan sebagai berikut:

##### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi.

##### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang tinjauan Pustaka dan landasan teori yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

##### **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang alur tahapan penelitian.

##### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

#### **BAB V Penutup**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga diharapkan dapat menjadi saran pengembang oleh peneliti selanjutnya.

