



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, teknologi dunia semakin pesat perkembangannya. Beragam aspek dalam hidup manusia dipaksa untuk terus berkembang menggunakan teknologi untuk memenuhi kebutuhan yang lebih cepat, praktis, dan murah. Teknologi telah menjadi salah satu kebutuhan primer manusia (Gala, 2016), tidak terkecuali teknologi informasi. Pada zaman yang serba modern ini, para penyedia informasi berlomba-lomba menyediakan beragam layanan data secara cepat dan akurat untuk menarik massa sebanyak-banyaknya dengan media yang secanggih-canggihnya. Pada era revolusi industri, media informasi masih didominasi oleh surat kabar dan majalah, namun media informasi kini telah didigitalisasi menggunakan situs web yang tentu lebih mudah diakses oleh masyarakat luas. Dilansir dari kompas.com sub tema teknologi, jumlah domain situs web bertambah sekitar 3,5% pada tahun 2019 hingga mencapai jumlah 1,94 miliar situs web yang terdaftar di dunia (Tamtomo, 2019). Penggunaan situs web sebagai tempat memperoleh informasi juga telah banyak menjadi fokus penelitian di dunia.

Anaba mengemukakan bahwa kehadiran perpustakaan digital sebagai representasi mesin bahan bacaan yang dapat ditemukan di perguruan tinggi membawa banyak kegunaan dalam hidup (Anaba & Cobblah, 2005, hlm. 58). Perpustakaan digital memberikan layanan komputasi digital, penyimpanan, hingga mesin komunikasi yang diperlukan untuk mereproduksi layanan perpustakaan konvensional. Kehadiran perpustakaan digital ini mampu mempermudah segala kegiatan yang masih dilakukan secara konvensional.

Pada konsentrasi yang lain, Vignau dan Quesada menyatakan bahwa perkembangan situs web mendukung interaksi beragam konten ke dalam konteks digital. Bagi pengguna, implikasi ini merupakan bagian dari proses yang memungkinkan mereka berkonsultasi mengenai informasi dalam beragam format. Hal ini tergantung pada kemudahan pengguna dalam mengakses situs web,

semakin mudah, maka akan semakin banyak akses menuju informasi (Vignau Sánchez & Quesada, 2006, hlm. 74).

Sementara Zhitomirsky, dkk. yang meneliti *e-commerce* sebagai objek, berpendapat bahwa kehadiran situs web dapat banyak membantu mengatasi teknis masalah seperti perbedaan geografis dan waktu. Khususnya pada kegiatan perusahaan *e-commerce* yang banyak dipimpin oleh merek terkenal seperti Amazon dan eBay. Perkembangan jumlah situs web juga tidak luput dari penyediaan infrastruktur informasi global yang semakin mudah (Zhitomirsky-Geffet & Maman, 2014, hlm. 94).

Selain itu juga, penyediaan layanan informasi secara digital khususnya pada pemerintahan menjadi hal yang menarik untuk dibahas menurut Butt, dkk. Butt mengemukakan bahwa penerapan teknologi pada konsep *e-government* menjadi fokus dalam satu dekade terakhir. Di negara berkembang, layanan *e-government* dibuat untuk menciptakan budaya tata pemerintahan yang baik dalam layanan publik. Negara-negara di Asia masih berupaya mengembangkan hal tersebut, dikarenakan masyarakatnya belum memiliki kesadaran untuk menggunakan layanan berbasis internet. Padahal, layanan penyedia informasi yang dikelola pemerintahan, berisi kemudahan untuk interaksi antara warga negara dan pemerintah mereka, pemerintah dan instansi pemerintah, pemerintah dan karyawan, dan pemerintah dengan bisnis/perusahaan perdagangan. Penelitian Butt ini membuktikan bahwa tidak setiap situs web dapat dengan mudah dipercaya oleh pengguna sekalipun memberikan banyak akses kemudahan (Butt et al., 2019, hlm. 35).

Meskipun menyediakan banyak informasi, tidak semua situs web memberikan kenyamanan bagi penggunanya. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, seperti keamanan situs web, akurasi data yang tersedia, iklan dan desain situs web. Eduard (Sharma, 2015, hlm. 136) meneliti mengenai persepsi kualitas yang menjadi fondasi dasar dalam sebuah situs web. Hasilnya, multidimensi desain situs web, layanan pelanggan, jaminan dan manajemen pesanan menjadi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Pandangan lain diungkapkan oleh Fesenmair dan Kim dalam Fryc mengenai situs web *e-tourism*. Tidak semua situs web dibuat sama, kebanyakan dibedakan oleh *user interface* dan *user experience*. Keduanya memungkinkan pengguna melakukan evaluasi terhadap situs web dari perjalanan singkatnya menggunakan situs tersebut. Oleh karena itu, tampilan awal situs web harus menarik, informatif dan sarat akan makna. Situs web juga harus menyenangkan dan mengundang pengunjung untuk terus mengeksplorasi situs (Fryc, 2010, hlm. 48-49).

Pernyataan Fesenmair, didukung pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Islam pada tahun 2011, yang kemudian ia lampirkan kembali pada penelitiannya di tahun 2013. Penelitiannya membuktikan, terdapat jutaan aplikasi yang mengiklankan produk dan layanan yang sama, tetapi tidak semua aplikasi dapat menyita perhatian, waktu, serta memberikan kepuasan yang sama (Islam, 2013, hlm. 46). Maka, ia menyatakan bahwa tanda-tanda intuitif pada tampilan muka aplikasi penting untuk dirancang sedemikian rupa untuk mempertahankan kepuasan pengguna, memastikan mereka paham pada aplikasi yang digunakan. Pada tahun 2009, beberapa tahun sebelum Islam, Bolchini juga menyampaikan pendapatnya mengenai urgensi perancangan tanda intuitif pada tampilan sebuah aplikasi sebagai saran untuk berkomunikasi antara perancang aplikasi dengan penggunanya (Islam, 2013, hlm. 46).

Dari beberapa penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa tampilan muka aplikasi atau yang biasa kita sebut *User Interface* (UI) memberikan peran yang penting untuk meningkatkan kegunaan aplikasi, dalam artian sejauh mana sebuah aplikasi dapat digunakan oleh pengguna secara efektif, efisien dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Bolchini berpendapat bahwa UI menyediakan media interaksi antara manusia dan komputer dalam aplikasi perangkat lunak serta memainkan peran penting dalam kegunaan sistem. UI juga terdiri dari sejumlah dimensi yang mencakup konten, arsitektur informasi, navigasi, tata letak dan tanda-tanda intuitif (Islam, 2013, hlm. 47).

Menurut Darmawan, antarmuka pengguna (*user interface*) yang baik adalah yang dapat membantu pengguna sebagai jembatan untuk mencapai kebutuhannya pada situs tersebut (Rochmawati, 2019, hml. 32). S. Sridevi juga

pernah menegaskan bahwa UI merupakan komponen paling penting dalam sebuah sistem berbasis komputer atau produk. UI yang tidak baik dapat memberikan dampak penurunan produktivitas pengguna dalam mengunjungi sebuah situs web (Rochmawati, 2019, hlm. 33). Di Indonesia sendiri, situs web masih banyak didominasi oleh UI yang tidak cukup baik untuk digunakan. UI yang buruk tidak terikat pada warna dan elemen grafis, namun juga *tools* yang tepat serta elemen grafis yang tidak hanya memenuhi nilai estetika namun juga tidak membatasi interaksi antara pengelola dan pengguna (Rochmawati, 2019, hlm. 33), dimana nilai-nilai tersebut banyak yang belum dipenuhi oleh berbagai situs web di Indonesia.

Pendapat mengenai UI yang baik juga didukung oleh penelitian Fadeyev. Menurutnya, UI yang baik tidak hanya mengandalkan visual dari sebuah tombol dan menu, namun dari setiap interaksi yang tercipta secara efektif (Rochmawati, 2019, hlm. 33). Saat ini, tidak sedikit situs web di Indonesia yang tidak melibatkan pengguna secara aktif sehingga tidak menimbulkan interaksi yang baik. Anna menuliskan pentingnya peralihan situs web perpustakaan publik konvensional untuk pendistribusian informasi yang lebih jauh dan merata. Namun, Anna juga menyayangkan banyaknya situs perpustakaan umum yang bersifat statis dan hanya memberikan informasi satu arah tanpa melibatkan pengguna lebih jauh (Anna, 2018, hlm. 10).

Berdasarkan penelitian Anna tersebut, ditemukan persentase situs web perpustakaan yang memiliki *Open Public Access Catalog* (OPAC) hanya sebesar 26%. Situs web perpustakaan juga tidak dilengkapi layanan referensi obrolan, tata letak yang baik, informasi eksternal, layanan dan forum pengguna, hal ini menyebabkan situs web perpustakaan sulit untuk diakses (Anna, 2018, hlm. 11). Bahkan pada situs web Pemerintahan, Nulhusna menyatakan bahwa Kementerian Komunikasi dan Informatika di Indonesia belum cukup siap untuk memantau dan mengevaluasi e-government di Indonesia. Dari 489 situs pemerintah daerah, hanya terdapat sekitar 61 situs web yang interaktif dan memiliki tata letak yang baik (Nulhusna et al., 2017, hlm. 393).

Padahal UI yang baik dapat membantu mengarahkan pengguna pada pusat informasi sebagai salah satu cara menggiring pengguna pada hal yang penting sesuai dengan tingkat urgensi informasi tersebut (Rochmawati, 2019, hlm. 33). Namun, pada kenyataannya, masih ditemukan beberapa kesalahan dalam situs-situs web di Indonesia, contoh sederhananya adalah ketika tombol *Yes* diletakkan pada warna merah yang identik dengan penolakan atau tanda ketidaksepakatan. Meskipun program komputasi pada setiap situs web berbeda sesuai dengan kebutuhan masing-masing situs, namun masalah seperti ini merupakan hal dasar yang seharusnya tidak dialami pengguna (Rochmawati, 2019, hlm. 34).

Sejauh yang peneliti ketahui, belum terdapat banyak penelitian, khususnya di Indonesia yang meneliti pentingnya desain UI dari perspektif semiotika, hal ini menjadi celah fokus peneliti dalam menentukan topik penelitian. Sejumlah literatur telah dilakukan pada desain UI selama satu dekade terakhir, namun memiliki beberapa perbedaan dari segi tujuan dan metode. Maguire dalam Islam pernah meninjau pedoman umum UI untuk self-service dan sistem kios informasi publik pada tahun 1999. Sementara Marghescu pada tahun 2008 mengulas lima standar internasional untuk mempelajari sejauh mana standar ISO mengatasi prosedur evaluasi kegunaan sistem informasi (Islam, 2013, hlm. 50).

Sementara itu, Mendes pada tahun 2005 pernah meneliti 173 artikel penelitian untuk menyelidiki rekayasa web yang sangat tidak humanis, menimbulkan ketidaknyamanan penggunaannya, namun Mendes tidak mengulas bagaimana UI yang digunakan dalam web tersebut (Islam, 2013, hlm. 50). Selanjutnya, Widyatri pada tahun 2018 pernah mengevaluasi bagaimana sebuah aplikasi parenting bekerja dengan baik dari segi *user experience* (UX) yang digunakan, padahal kehadiran UX tidak dapat dilepaskan dari UI dalam sebuah situs web maupun perangkat aplikasi.

Dari semua literatur di atas, belum banyak peneliti yang menggunakan analisis semiotika pada tampilan situs web. Padahal Andersen dalam Goldkhal dan Sjoström pernah membahas peran semiotika dalam desain UI. Andersen menyatakan bahwa semiotika membantu posisi desain sistem komputer dalam konteks yang lebih luas, teoritis, dan filosofis. Goldkhal dan Sjoström juga

menemukan manfaat semiotika untuk mengarahkan perhatian terhadap aspek-aspek yang berbeda dari UI, dimana teori-teori saling melengkapi untuk dapat menjelaskan simbol yang digunakan dalam UI (Sjöström, 2014, hlm. 219).

Urgensi semiotika dalam mendesain ataupun menganalisa UI juga dijelaskan dalam penelitian Speroni. Menurutnya masalah yang seringkali dihadapi pengguna adalah tidak tampaknya elemen visual secara menonjol dan situs web yang tidak interaktif, seperti beberapa label tautan yang tidak dipahami pengguna, atau menu yang sulit diprediksi. Ketidakjelasan konten dalam membuat ikon ataupun label dapat diatasi dengan memahami desain UI menggunakan Semiotika (Speroni & Paolini, 2006, hlm. 36).

Semiotika juga dapat membantu desainer memilih desain navigasi yang mampu membuat koneksi akurat antara pengguna dan desainer. Penggunaan semiotika membantu mengkomunikasikan keputusan nama tautan dan elemen grafis pada tampilan UI yang dapat memudahkan pengguna (Speroni & Paolini, 2006, hlm. 37). Bolchini juga berpendapat bahwa dengan mengubah desain semiotik pada sebuah aplikasi dapat secara drastis mengubah pengalaman pengguna dan mengurangi kesalahan pengenalan label atau menu pada situs web (Speroni & Paolini, 2006, hlm. 37). Akhirnya, desain UI yang dipertimbangkan menggunakan semiologi merupakan konteks yang lebih luas dari sekedar desain grafis, dan berfokus pada solusi grafis mengenai tampilan dan nuansa serta tata letak aplikasi berdasarkan persyaratan semiotik (Islam, 2013, hlm 46).

Untuk itu, hal ini dirasa penting dan menarik bagi peneliti untuk menganalisa UI dalam sebuah situs web menggunakan teori semiotika. Model semiotika yang akan digunakan oleh peneliti adalah model semiotika Peirce. Model semiotika Peirce terdiri dari hubungan triadic antara representasi (representamen atau tanda), objek dan interpretant. Model ini membantu melahirkan makna yang sama dari pikiran orang yang berbeda (Islam, 2013, hlm. 48) sehingga dirasa sangat cocok untuk digunakan oleh peneliti.

Penelitian ini juga akan menggunakan pendekatan kualitatif yang akan bermanfaat untuk mengungkapkan makna yang ditangkap dan dipahami oleh objek penelitian namun disajikan dengan data deskriptif tertulis dan lisan dari subjek

Jahda Agniya Mahmudah, 2020  
*ANALISIS SEMIOTIKA USER INTERFACE (ANALISIS SEMIOTIKA PIERCE PADA TAMPILAN WEBSITE BUKALAPAK.COM)*  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penelitian (Creswell, 2009, hlm. 9). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana tampilan UI yang direpresentasikan dalam situs web Bukalapak.com sebagai perusahaan yang pernah meraih Indonesia Most Creative Company.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana makna representant yang terkandung dalam tampilan UI situs web Bukalapak.com?
2. Bagaimana makna objek yang terkandung dalam tampilan UI situs web Bukalapak.com?
3. Bagaimana makna interpretant yang terkandung dalam tampilan UI situs web Bukalapak.com?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

- a. Makna Representamen yang terkandung dalam tampilan UI situs web Bukalapak.com.
- b. Makna Objek yang terkandung dalam tampilan UI situs web Bukalapak.com.
- c. Makna Interpretant yang terkandung dalam tampilan UI situs web Bukalapak.com.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

a. Manfaat Teoritis

Dari segi teoritis, penelitiannya ini diharapkan dapat menjadi rujukan pengembangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Komunikasi. Selain itu juga, penelitian ini dapat menjadi alat perencanaan dalam melakukan penelitian yang relevan ataupun serupa.

b. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas tampilan situs web, membantu perusahaan memahami makna yang ditangkap oleh masyarakat. Sementara bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu dalam mengolah data, serta ilmu komunikasi yang belum didapatkan selama masa perkuliahan.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan pencarian penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas lima bab, masing-masing bab secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini, secara keseluruhan membahas mengenai usulan penelitian yang didukung oleh beberapa latar belakang penelitian sebelumnya. Bab ini juga dilengkapi dengan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, termasuk di dalamnya sistematika penulisan.

### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini, diuraikan teori-teori yang mendasari penelitian yang dibahas secara detail. Diantara beberapa teori yang digunakan adalah

digitalisasi informasi, situs web, antarmuka pengguna, dan model semiotika Peirce.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini secara keseluruhan membahas mengenai metodologi yang digunakan untuk memperoleh data penelitian. Termasuk di dalamnya kerangka pemikiran, sumber data dan jenis data serta metode analisis yang digunakan.

### BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini secara keseluruhan merangkum perolehan data, mulai dari identitas perusahaan, hingga data yang diperlukan untuk penelitian dari narasumber serta ahli. Keseluruhan hasil penelitian kemudian dibahas oleh peneliti.

### BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang merangkum keseluruhan hasil penelitian, serta saran yang perlu dijabarkan

