

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era persaingan digital yang semakin ketat, keberhasilan produk sangat bergantung pada pengalaman pengguna (UX) yang unggul (Zarkasi & Wardani, 2022). Desain antarmuka pengguna (UI/UX) harus memadukan fitur yang relevan dengan estetika yang menarik, sambil mengurangi hambatan atau gesekan yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna. Pengamatan langsung terhadap perilaku pengguna sangat penting karena memungkinkan pengenalan pola interaksi, berdasarkan ahli UX diartikan sebagai kesulitan atau ketidaknyamanan yang timbul saat pengoperasian sistem tertentu. Identifikasi masalah, dan penyesuaian berdasarkan perilaku nyata pengguna. Metode *User-Centered Design* (UCD) berfokus pada pengguna sebagai inti dari proses desain melalui tahap-tahap seperti riset, analisis kebutuhan, perancangan konseptual, serta evaluasi dan pengujian. Dengan pendekatan ini, hambatan dalam UX dapat diminimalkan melalui navigasi yang intuitif, proses yang transparan, dan interaksi yang diperbaiki. Hasil akhirnya adalah produk yang intuitif, responsif, dan efektif, yang mendukung keberhasilan produk di pasar yang kompetitif.

Pengamatan langsung terhadap antarmuka pengguna (UI/UX) pada *website* pengembangan karyawan PT XYZ menunjukkan bahwa lebih dari 70% pengguna merasa harapan mereka tidak terpenuhi oleh UI/UX yang ada. Hasil wawancara dengan pengguna juga mendukung temuan ini. Modul pengoperasian *website* yang ada belum cukup efektif untuk membantu pengguna. Analisis menyeluruh terhadap desain UI/UX diperlukan untuk memastikan fungsionalitas teknis dan estetika visual yang optimal, serta untuk mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan yang mengganggu pengguna. Pengguna *website* pengembangan karyawan PT XYZ kesulitan menemukan informasi atau fungsi yang dibutuhkan dengan cepat karena navigasinya rumit dan sulit dipahami. Desain visual yang tidak konsisten di berbagai bagian antarmuka memperburuk pengalaman pengguna.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian pengguna dalam mengoperasikan produk, misalnya sistem yang tidak beraturan, kurangnya perhatian terhadap *maintenance* sistem berjalan, dan timbulnya *UX friction* atau akibat kurangnya kompleksitas navigasi, ketidakkonsistenan desain, ketidakjelasan instruksi, interaksi yang tidak responsif, serta tidak adanya feedback yang jelas. Ragam faktor tersebut menjelaskan bahwa masalah yang timbul dapat memberikan masalah baru untuk kedepannya. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memaksimalkan produk dengan cara melakukan analisis UX agar dapat menjaga fungsionalitas sebuah produk/*website* sehingga menghasilkan produk yang sesuai dengan harapan pengguna.

Dalam melakukan analisis UX terdapat banyak cara atau metode. Salah satu metode pengoptimalan UX adalah dengan menggunakan metode analisis HEART *Framework* (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task success*) (Maricar et al., 2022). HEART *Framework* diartikan sebagai kerangka kerja pengukuran kualitas UX yang berfokus pada pengguna secara langsung. Dengan bantuan kerangka kerja ini, peneliti dapat mengukur berbagai aspek dan informasi penting dari interaksi pengguna dengan produk secara menyeluruh. HEART *Framework* membantu mengidentifikasi metrik UX yang relevan untuk berbagai aspek pengalaman pengguna, mulai dari adopsi awal hingga retensi jangka panjang. Kerangka kerja ini menyediakan struktur yang memandu analisis pengguna, seperti kepuasan emosional dan efektivitas fungsional. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana produk digunakan dan diterima oleh pengguna, serta melakukan pengoptimalan pengalaman pengguna secara terus-menerus berdasarkan data yang akurat (Manov et al., 2017; Google UX Research, 2020). Dengan menggunakan HEART *Framework*, pengembang juga dapat menetapkan tujuan khusus yang berkaitan dengan pengalaman pengguna, yang dapat diukur dan dipantau untuk meningkatkan kualitas dan daya tarik produk. Ini menjadikan HEART *Framework* sebagai solusi yang terarah dan strategis untuk analisis UI/UX, yang memungkinkan peningkatan berkelanjutan berdasarkan bukti konkret dan metrik yang dapat dilacak (UX Collective, 2021).

Peneliti melakukan pengolahan hasil analisis UX guna menyajikan

Rini Sukmawati Kusuma Wardhani, 2024

**PERBAIKAN KUALITAS USER EXPERIENCE PADA EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT XYZ  
BERDASARKAN IMPLEMENTASI ANALISIS HEART FRAMEWORK DAN USABILITY TESTING  
STUDI KASUS: EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT. XYZ**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

perancangan antarmuka (UX) berdasarkan *User-Centered Design* (UCD) yang kemudian dilakukan pengujian kelayakan atau *Usability testing* dengan bantuan tools *online* pengujian UX yaitu Maze. Untuk mengidentifikasi terkait kelayakan hasil perancangan ulang antarmuka peneliti melakukan pengulangan teknik analisis metode HEART *Framework* sebagai pemberi informasi apakah terdapat kenaikan skor antara sebelum dan setelah dilakukannya penelitian ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan bahwa masalah yang ada yaitu bagaimana proses identifikasi *UX friction* yang timbul dari sebelum dan sesudahnya dilakukan desain perancangan antarmuka kembali dengan menggunakan pendekatan metode HEART *Framework* dan *Usability testing*.

1. Bagaimana proses analisis *User experience* pada *Employee Development Website* di PT. XYZ dengan metode HEART *Framework* ?
2. Bagaimana perancangan ulang *User interface* dan *User experience* Pada *Employee Development Website* di PT. XYZ berdasarkan hasil analisis UX dengan metode HEART *Framework*?
3. Bagaimana tingkat kelayakan *User experience* Pada *Employee Development Website* di PT. XYZ dengan kombinasi metode HEART *Framework* dan *Usability testing*?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, ditentukan Batasan masalah agar dalam proses penyusunanya menjadi proporsional dan terarah serta tidak menyimpang dari tujuan pembahasan dibawah ini adalah batasan masalah yang akan dibahas

1. Objek penelitian ini adalah *Employee development Website* PT. XYZ.
2. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT. XYZ yang memiliki akun pada *Website* *Employee Development Website* .
3. Penelitian ini hanya melakukan analisis *User experience* dan Analisa hasil Perancangan ulang desain Antarmuka dengan menggunakan metode HEART *Framework* dan *Usability testing*.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Tujuan penelitian tentang analisis *UX friction* pada *Website Employee Development Website* yaitu:
2. Untuk mengetahui hasil analisis perbaikan *User experience* dengan metode analisis *HEART Framework* dan *Usability testing*.
3. Untuk menyajikan perancangan antarmuka berdasarkan hasil analisis metode analisis *HEART Framework* dan *Usability testing*.
4. Untuk mengetahui kelayakan *User experience* dengan metode analisis *HEART Framework* dan *Usability testing*.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil analisis UX pada *Website Employee Development Website* di PT. XYZ diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Dapat meningkatkan serta memaksimalkan *User experience Employee Development Website* di PT. XYZ.
2. Dapat menjaga mutu dan kualitas *Website Employee Development Website* agar senantiasa berorientasi pada kebutuhan dan harapan pengguna.
3. Dapat meminimalisir terjadinya kenaikan Tingkat *User experience Friction*.

#### 1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi merupakan sistematika penulisan penelitian yang memberikan gambaran kandungan pada setiap babnya. Struktur organisasi skripsi pada penelitian ini berisi BAB I hingga BAB V sebagai berikut:

- 1) Bab I: Pendahuluan  
Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi, rumusan, dan batasan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.
- 2) Bab II: Landasan Teori  
Bab ini berisi tentang landasan teoritis dan penelitian terdahulu.
- 3) Bab III: Metode Penelitian  
Bab ini berisi tentang jenis penelitian, pengumpulan data, prosedur penelitian, serta analisis data.
- 4) Bab IV: Temuan dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan mengenai hasil perbaikan

Rini Sukmawati Kusuma Wardhani, 2024

**PERBAIKAN KUALITAS USER EXPERIENCE PADA EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT XYZ  
BERDASARKAN IMPLEMENTASI ANALISIS HEART FRAMEWORK DAN USABILITY TESTING  
STUDI KASUS: EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT. XYZ**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

*UX employee development website di PT. XYZ*

5) Bab V: Kesimpulan, Implikasi, dan Rekomendasi

Bab ini berisi kesimpulan, implikasi, dan rekomendasi yang didasarkan pada hasil penelitian yang diperoleh.