

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemudahan dalam mendapatkan informasi merupakan salah satu hal yang penting di era modern ini (Alter, 1998). Salah satu cara untuk mendapatkan informasi adalah melalui platform digital (de Reuver et al., 2018). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kemudahan seseorang dalam mendapatkan informasi dalam platform digital tersebut, salah satunya adalah kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna dalam menggunakan sebuah platform merupakan hal yang penting untuk menjadi tujuan dibuatnya sebuah platform. Mengedepankan *User Experience* (UX) dalam pengembangan sebuah perangkat lunak merupakan hal yang sangat penting karena sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Badran & AL-Haddad, 2018). *User experience* merupakan sebuah faktor yang sangat penting dalam sebuah produk perangkat lunak yang berkualitas dan kelebihan tersendiri dilihat dari sisi bisnis (Sward & Macarthur, 2007).

Dengan meningkatkan *user experience* dalam sebuah produk, maka *usability* dari produk tersebut akan meningkat. *Usability* merupakan bagian dari prinsip pengembangan *user experience* (Ye, 2017). Definisi *usability* menurut *International Organization for Standardization* atau disingkat *ISO 9241-11* adalah tingkat sebuah produk digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien, dan memperoleh kepuasan dalam lingkup penggunaannya (ISO, 1998).

*User experience* seringkali diabaikan oleh beberapa pengembang untuk menghemat biaya dan waktu pengembangan. Hal itu menyebabkan produk yang dibuat menjadi kurang maksimal karena sulit mendefinisikan tujuan produk apabila tidak melibatkan pengguna didalamnya (Hassenzahl, 2008). Salah satu metode yang dapat membantu pengembang untuk melibatkan pengguna dalam pengembangannya adalah dengan menggunakan metode *User-centered Design* (UCD) (Norman & Draper, 1986).

UCD merupakan metode yang melibatkan pengguna dalam pengembangan *user experience*. Pengembangan menggunakan metode UCD memiliki *user experience* yang bagus karena metode tersebut melibatkan pengguna dalam pengembangan produk (Wilson, 2013). Dalam UCD, pengembangan desain bukan hanya tentang desain antarmuka pengguna, tetapi juga desain produk secara keseluruhan, baik itu secara sisi fungsional atau struktural. Fungsional berkaitan dengan apa yang dapat pengguna lakukan dalam produk tersebut dan struktural berkaitan dengan bagaimana menyusun struktur produk yang sesuai (Abrams et al., 2004). Oleh karena itu, metode ini sangat cocok untuk mengembangkan sebuah sistem dengan *user experience* sebagai prioritas dari pengembangan (Corry et al., 1997).

Untuk dapat menilai *user experience* dari sebuah situs web, peneliti menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ merupakan sebuah alat yang digunakan untuk menilai *user experience* dari sebuah produk interaktif (Schrepp, 2015). Produk interaktif merupakan sebuah produk yang dapat merespon tindakan dari pengguna (Dix, 2004). UEQ juga dapat dengan baik merepresentasikan kepuasan pelanggan terhadap sebuah produk (Hinderks et al., 2019).

Dalam melakukan implementasi metode UCD, peneliti melakukan studi kasus terhadap sebuah situs web. Situs web tersebut adalah [jadwalkajian.com](http://jadwalkajian.com). Situs web tersebut berisi tentang jadwal kajian dari berbagai tempat yang disajikan dalam bentuk informasi digital yang dapat diakses oleh semua orang.

Situs web tersebut akan diuji dengan UEQ dan hasil dari UEQ tersebut akan dianalisis sehingga mendapatkan nilai awal. Setelah dilakukan penilaian, peneliti akan mengembangkan situs web tersebut dengan menggunakan metode UCD. Setelah pengembangan selesai, situs web akan diuji kembali dengan UEQ dan hasil dari UEQ tersebut akan dianalisis sehingga mendapatkan nilai akhir.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menilai *user experience* sebuah produk dengan menggunakan UEQ?
2. Bagaimana menerapkan metode UCD dalam meningkatkan *user experience* dalam sebuah situs web?
3. Bagaimana perbedaan sebelum dan setelah penerapan UCD pada nilai UEQ?

### **1.3 Tujuan**

1. Menentukan nilai *user experience* sebuah produk dengan menggunakan UEQ.
2. Menerapkan metode UCD dalam meningkatkan *user experience* dalam sebuah situs web.
3. Menganalisis data perbedaan nilai UEQ antara situs web sebelum dan sesudah pengembangan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Mengetahui dan paham proses pembuatan sistem dengan menggunakan metode *user-centered design* (UCD).
2. Mengetahui dan dapat menerapkan cara menilai sebuah pengalaman pengguna sebuah sistem menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

### **1.5 Batasan Masalah**

1. Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang dikembangkan oleh Martin Schrepp untuk menilai pengalaman pengguna sebuah sistem.
2. Pengambilan UEQ tahap pertama dilakukan pada 17 Februari 2020 sehingga situs web yang dinilai adalah situs web yang ditayangkan hingga tanggal tersebut. Apabila terdapat perubahan pada situs web *jadwalkajian.com*, itu merupakan sesuatu yang diluar dari penelitian ini. Peneliti tidak akan melakukan pengambilan UEQ kembali apabila situs web *jadwalkajian.com* melakukan perubahan.
3. Pada tahap evaluasi, peneliti menggunakan dua orang penguji untuk *platform mobile* dan dua orang penguji untuk *platform desktop*. Setiap evaluasi pada tahap ini menggunakan orang yang berbeda.

## 1.6 Sistematika

Sistematika penulisan berperan sebagai pedoman peneliti agar dalam penulisan lebih terstruktur dan sistematis untuk mencapai tujuan akhir dari penelitian. Sistematika Penulisan ini terdiri dari lima bab, yakni sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian yang akan dilakukan, ruang lingkup masalah, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi. Dalam bab ini, peneliti memaparkan urgensi meningkatkan *user experience* dalam sebuah situs web sehingga pengguna situs web tersebut dapat mencapai tujuannya dengan tingkat kepuasan lebih tinggi.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan tentang dasar teori yang digunakan dalam analisis, perancangan, dan implementasi perangkat lunak. Didalamnya terdapat teori yang berhubungan dengan *user experience* dan metode *user-centered design*. Dengan adanya bab ini, pembaca dapat menjadikan bab ini sebagai referensi untuk mengetahui beberapa teori dari penelitian yang dilakukan.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan, dimulai dari desain penelitian, fokus penelitian, kemudian alat dan bahan yang digunakan untuk penelitian dan yang terakhir adalah metode penelitian.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjabarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan analisisnya. Semua pertanyaan mengenai masalah yang diangkat dalam tema skripsi dibahas di sini. Yaitu tentang proses pengumpulan data, pengembangan model, implementasi sistem, studi kasus, desain eksperimen, dan analisa.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran bagi peneliti selanjutnya dari hasil penelitian yang telah dilakukan