

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Digiting merupakan sebuah perusahaan rintisan yang lebih dikenal dengan startup yang bergerak pada bisnis jasa pemasaran digital atau Digital Marketing dengan fokus membantu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Saat ini Digiting menggunakan website sebagai media pemasaran, dimana *website* tersebut berbentuk *landing page* yang berisi informasi mengenai Digiting dan paket jasa yang ditawarkan. Sehingga hal yang bisa dilakukan oleh *client* pada *website* tersebut hanya melihat informasi dari Digiting dan mendapatkan informasi mengenai paket apa saja yang ditawarkan oleh Digiting. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan pemilik Digiting, saat ini Digiting memberikan laporan perkembangan layanan kepada pengguna melalui presentasi yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan calon pengguna (admin dan *client*), cara ini dirasa kurang efektif, karena harus menunggu waktu tertentu untuk melihat perkembangan dari kegiatan *digital marketing*, sehingga dibutuhkan sebuah aplikasi atau sarana yang bisa menghubungkan pelaku Digital Marketing dengan pengguna (*client*) secara langsung, dan dalam hal ini Digiting memilih untuk menggunakan *website* sebagai sarana dimana *client* bisa melihat perkembangan layanan Digiting secara *real time* atau tanpa menunggu waktu tertentu untuk mendapatkan laporan.

Dalam pembuatan *website*, ada beberapa hal yang harus diperhatikan terlebih dahulu, salah satu hal yang penting untuk diperhatikan adalah tampilan dari website yang disebut *user interface*. *User Interface* (UI) ini dianggap penting karena berhubungan dengan pengguna atau *user* dalam menjalankan sistem dan bagaimana pengguna berniat untuk menggunakan sistem kembali atau tidak, dengan kata lain pengalaman tersebut mendukung keputusan pengguna [1]. Oleh karena itu penelitian ini diadakan untuk memberikan analisis dan rekomendasi *design user interface* dari *website* untuk Digiting yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dari *website* Digiting. Penggunaan metode *User Centered Design* (UCD) pada tampilan website dapat memenuhi kebutuhan pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan melalui *website*. Penggunaan metode UCD dipilih karena metode UCD menempatkan pengguna sebagai pusat dalam pengambilan keputusan desain. Untuk menilai hasil desain yang ada, digunakan metode penilaian *System Usability Scale* (SUS). Penggunaan metode SUS dipilih karena metode SUS merupakan metode penilaian yang paling sederhana [2]. Selain penggunaan metode SUS, penulis juga menggunakan metode penilaian *Single Ease Questionnaire* (SEQ) untuk mengetahui kesulitan pengguna dalam melakukan tugas/skenario yang diberikan.

## 1.2 Perumusan Masalah dan Batasannya

Berdasarkan hasil observasi dilakukan didapatkan permasalahan dimana pengguna merasa tidak efisien dalam pemberian laporan perkembangan kegiatan *digital marketing* kepada *client* dan ditemukan cara yang kurang efisien dalam proses pemberian tanggapan terhadap konten yang akan diunggah pada kegiatan *digital marketing*. Sehingga dibutuhkan sebuah solusi untuk masalah tersebut. *Website* dipilih sebagai solusi dari masalah tersebut dan dalam pembuatan *website* Digiting dibutuhkan perancangan desain *user interface* yang memenuhi kebutuhan pengguna, oleh karena itu penulis melakukan penelitian ini dan menggunakan metode *User-Centered Design* dan menggunakan metode penilaian *usability testing* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini dibatasi pada kriteria pengguna Digiting, yaitu pelaku *Digital Marketing* atau yang memiliki pengalaman dalam bidang Digital Marketing dan pemilik UMKM yang menggunakan media sosial sebagai media pemasaran dari produk atau jasa. Batasan lain pada penelitian ini adalah pada fitur *live-chat*, *client* hanya dapat memberikan pertanyaan ataupun komentar pada saat admin sedang dalam status online. Diluar dari itu, pertanyaan tidak dapat dijawab oleh admin.

## 1.3 Tujuan

Tujuan adanya penelitian ini adalah melakukan perancangan desain *user interface website* Digiting yang sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan metode UCD dan mengukur tingkat *usability* terhadap desain yang diberikan menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

#### **1.4 Organisasi Penulisan**

Pada Bagian 1 pada penelitian ini terdapat Pendahuluan yang didalamnya memuat latar belakang penelitian, tujuan, batasan masalah dari penelitian ini. Bagian 2 dari penelitian ini memuat teori pendukung dari penelitian. Pada bagian 3 memuat implementasi dan tahapan yang digunakan pada penelitian. Bagian 4 pada penelitian ini memuat hasil dari pengujian desain menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan perhitungan nilai dari responden. Bagian terakhir dari penelitian ini yaitu bagian 5 memuat kesimpulan akhir dari penelitian ini.