

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu sistem interaktif atau produk ditentukan oleh tingkat kegunaan yang dikenal sebagai elemen kunci. Ketergunaan juga dianggap sebagai aspek kualitas produk, yang terdiri dari kemampuan untuk dikenali dengan tepat, kemudahan pembelajaran, kelancaran operasional, perlindungan terhadap kesalahan pengguna, estetika antarmuka pengguna dan aksesibilitas. Usability merupakan penilaian seberapa layaknya suatu sistem untuk digunakan, yang menitikberatkan pada kinerja efektif, efisien, dan tingkat kepuasan dalam konteks tertentu. Signifikannya terletak pada peran usability dan mengevaluasi kualitas kelayakan suatu sistem, yang melibatkan berbagai metode pengujian [1].

Saat ini internet banyak dimanfaatkan untuk berbagai kebutuhan, salah satunya oleh pebisnis. Perusahaan properti seperti Mustika Group, telah memanfaatkan platform online dan *website* sebagai sarana utama untuk mengenalkan brand atau merk dan meningkatkan penjualan melalui media online. Namun, keberhasilan pengguna *website* ini sangat tergantung pada desain antarmuka yang efisien dan mudah diakses.

Website Mustika Group dibuat dengan tujuan untuk menjadi pusat kunjungan calon konsumen. Tetapi masih terdapat kekurangan pada tampilan *website*, sehingga membuat *website* tidak bekerja secara maksimal untuk menarik konsumen. Penelitian mengenai kepuasan pengguna dengan objek *website* Mustika Group ini belum pernah dilakukan, sehingga dalam konteks pengembangan situs *website* perusahaan Mustika Group kali ini penulis melakukan analisis pengalaman pengguna untuk dapat memperbaiki tingkat kualitas pengalaman pengguna. Penelitian ini menggunakan metode berdasarkan pada sepuluh prinsip *Heuristic Evaluation* agar dapat memberikan masukan mengenai pengalaman pengguna *website* Mustika Group.

Pada awal pembuatan *website* mustika group, *developer* telah terlebih dahulu melakukan pengujian yang di uji oleh dua orang tim digital marketing Mustika Group dan satu konsumen menjadi sample pengujian. Dari hasil pengujian,

terdapat beberapa masalah tampilan yang mempengaruhi pengalaman pengguna seperti ketidakjelasan informasi tersedianya layanan *live chat* dalam situs web karena tidak ada ikon atau pemberitahuan yang jelas. Tanpa petunjuk yang nyata, pengguna mungkin tidak menyadari bahwa opsi *live chat* tersedia. Masalah selanjutnya, terdapat pada tidak ada keterangan logo perusahaan yang membuat pengguna tidak memiliki petunjuk visual yang jelas mengenai profil perusahaan. Tentu hal ini dapat mengurangi kepercayaan dan mengganggu upaya branding perusahaan. Dan tidak ada keterangan atau ikon petunjuk *link* brosur produk, hal ini menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam menemukan informasi lebih lanjut tentang produk yang ditawarkan. Metode *Heuristic Evaluation* memiliki teknik evaluasi desain yang melibatkan penilaian desain para ahli yang berpacu dalam sepuluh prinsip heuristik yang salah satu prinsipnya ialah *Visibility of System Status*, yang dimana developer mampu memberikan informasi secara nyata pada kegiatan yang dilakukan oleh pengguna [2].

Hasil penelitian yang di harapkan ialah mendapatkan informasi hasil analisis pengalaman pengguna dari masukan pengguna dan nilai pengalaman pengguna *website* Mustika Group sehingga dapat menjadi bahan evaluasi *developer* untuk meningkatkan *user experience*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas penggunaan *website* Mustika Group.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang ada, rumusan permasalahan pada penelitian ini:

1. Diperlukan pengujian untuk mengetahui tingkat *usability* pada *website*.
2. Ditemukan beberapa masalah, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut permasalahan yang terdapat dalam pengalaman pengguna.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang ada pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kegunaan dan apa saja masalah *usability* yang di temukan dalam desain antarmuka *website* Mustika Group berdasarkan evaluasi menggunakan metode Heuristic?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses *website* Mustika Group?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan utama:

1. Mengevaluasi dan menilai kualitas serta kepuasan *usability* berdasarkan pengalaman pengguna *website* Mustika Group melibatkan penilaian sejauh mana *website* Mustika Group memenuhi prinsip prinsip Heuristic dalam konteks *usability*.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses *website* Mustika Group, sehingga dapat diidentifikasi potensi perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada *Website* Mustika Group.
2. Metode penelitian yang digunakan yaitu 10 karakteristik *Heuristic Evaluation* (HE) menurut Nielsen.
3. Seorang profesional yang terlibat dalam penelitian ini adalah yang memiliki keahlian dalam bidang *usability* dan pengalaman pengguna yang akan melakukan pengujian menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
4. Menghasilkan hasil analisis serta rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan prinsip *Heuristic Evaluation* kepada developer.
5. Metode pengujian yang di gunakan adalah *System Usability Scale (SUS)*.
6. Pengguna yang melakukan pengujian terhadap metode SUS merupakan pengguna *website* properti dan calon konsumen properti.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang signifikan, antara lain:

1. Dapat mengetahui tingkat *usability* pada situs *website* Mustika Group, serta dapat mengetahui rekomendasi perbaikan pada *user experience* situs *website* Mustika Group.
2. Hasil pengujian *user experience* pada situs *website* Mustika Group dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Mustika Group, khususnya developer untuk meningkatkan kepuasan pengguna.