

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat pesat dan terus berkembang [1]. Teknologi informasi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia [2], mulai dari mempermudah komunikasi [3], mengakses informasi hingga membangun sistem yang terkomputerisasi [4]. Dalam era digital, teknologi informasi telah mengubah cara orang berkomunikasi [5], berjejaring, mencari bantuan, mengakses informasi, dan belajar [6]. Selain itu, teknologi informasi juga membantu manusia mencapai hal-hal yang tidak terbayangkan sebelumnya [7], meningkatkan kualitas, produktivitas dan efisiensi, membantu meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan manusia, dan banyak hal lainnya [8][9].

Kemajuan teknologi khususnya melalui aksesibilitas website memberikan dampak positif bagi kehidupan masyarakat saat ini [10]. Website menyediakan banyak sumber informasi yang mudah diakses, memungkinkan orang memperoleh pengetahuan dengan cepat dan efisien [11][12]. Website memperluas komunikasi, memungkinkan orang untuk terhubung dengan orang lain atau berbagi ide tanpa batasan geografis. Kemudahan akses terhadap layanan online seperti *e-commerce* atau perbankan digital telah meningkatkan kualitas aktivitas sehari-hari [13].

Suri Nusantara Jaya memanfaatkan teknologi informasi berbasis website ini sebagai sarana penyediaan informasi yang diakses melalui *smartphone* dan web browser. Tingkat keberhasilan sebuah website dapat diukur berdasarkan banyak faktor, antara lain *learnability*, *memorability*, *effectiveness*, *eficiency* dan *satisfaction* [14]. Seberapa baik sebuah situs web menyampaikan informasi kepada pengunjungnya juga diukur berdasarkan pengujian penggunaan atau *usability* [15].

Berdasarkan survei yang telah dilakukan kepada beberapa pengguna terkait website Suri Nusantara Jaya dari total 30 responden terdapat 10 responden menyatakan bahwa website tidak memiliki permasalahan sementara 20 responden (66%) mengatakan website memiliki permasalahan yaitu, 4 responden merasa kurang menariknya font yang digunakan, 6 responden merasa kurangnya perpaduan warna pada website, 5 responden merasa tampilan yang agak monoton, dan 5 responden merasa diperlukan perubahan atau perbaikan dalam isi serta tampilan yang berkaitan dengan website. Dari permasalahan ini dibutuhkan analisis *usability* sehingga memungkinkan para pengguna merasa puas ketika menggunakan website.

Berdasarkan hasil evaluasi dari seorang ahli di bidang UI/UX, ditemukan sejumlah permasalahan pada tampilan dan struktur halaman website Suri Nusantara Jaya. Pada halaman utama, terdapat *blackspace* di sekeliling video utama (atas, bawah, kiri, dan kanan), padahal idealnya tampilan awal seperti video atau gambar perlu ditampilkan secara penuh agar memberikan kesan visual yang menarik sejak pertama kali dibuka. Selain itu, penempatan menu "Career" di bagian *body* halaman utama dianggap kurang tepat, karena mengalihkan perhatian dari fokus utama website yaitu produk; menu tersebut sebaiknya ditempatkan di *footer* agar tidak mengganggu fokus pengguna. Ahli juga mencatat kurangnya informasi produk yang ditampilkan pada *body* halaman utama, padahal secara strategis penampilan produk di bagian ini dapat menarik minat pengguna sejak awal. Permasalahan juga ditemukan pada bagian header, seperti keberadaan ikon panah yang tidak memiliki fungsi apa pun, yang justru dapat membingungkan pengguna. Ketidakkonsistenan tampilan antara header pertama (video) yang tidak *full-screen* dan header kedua yang sudah *full-screen* juga menjadi catatan. Selain itu, disarankan agar logo atau informasi perusahaan mitra ditampilkan di halaman utama untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap perusahaan. Struktur navigasi juga dievaluasi, di mana menu "About Us" dinilai tidak perlu menggunakan dropdown karena isinya bersifat statis dan tidak kompleks, sehingga cukup ditampilkan dalam satu halaman yang dapat digulir. Pada halaman *About Us*

sendiri, deskripsi perusahaan dirasa terlalu panjang dan sebaiknya dibagi menjadi dua paragraf untuk memudahkan pengguna dalam membaca. Secara visual, disarankan agar halaman ini lebih menonjolkan lingkungan atau aktivitas perusahaan, bukan produk seperti daging, agar sejalan dengan praktik umum perusahaan besar dalam membangun *brand image*. Subjudul seperti "Visi dan Misi" juga perlu diperkuat dari sisi tipografi agar hierarki informasi lebih jelas. Pada halaman Unit Bisnis, terdapat catatan bahwa seluruh *card* pada unit bisnis yang menggunakan tema putih sebaiknya menggunakan tema sekunder atau kombinasi warna yang berbeda untuk membedakan elemen visual, termasuk desain tombol yang dapat dibuat lebih kontras. Tipografi pada subjudul dan deskripsi disetiap unit bisnis juga dinilai kurang menonjol karena tidak memiliki *style* yang cukup mencolok selain perbedaan warna dan ukuran. Dari segi alur navigasi, lebih baik semua unit bisnis ditampilkan secara langsung daripada disembunyikan dalam *dropdown* menu agar pengguna bisa dengan mudah melihat keseluruhan informasi yang tersedia. Pada halaman *News*, ditemukan bahwa beberapa judul berita yang terlalu panjang dipotong dengan tanda titik-titik (...) namun tetap dilanjutkan dan terpotong setengah kebawahnya, yang justru menimbulkan kebingungan. Terakhir, pada halaman pencarian global, hasil pencarian tidak ditampilkan dalam bentuk kartu produk yang jelas, melainkan hanya dibatasi garis tipis, sebaiknya dibuat dalam bentuk *card* yang jelas.

Berdasarkan hasil evaluasi dari seorang ahli lain pada bidang UI/UX, ditemukan beberapa catatan penting terhadap struktur dan *user interface* dari website Suri Nusantara Jaya. Pada halaman utama, ahli menilai bahwa penggunaan gambar penuh layar yang mengharuskan pengguna melakukan *scroll*, khususnya dalam mode responsif, kurang efisien dan sebaiknya dihindari agar interaksi awal menjadi lebih cepat dan intuitif. Penempatan *Career* di bagian *body* halaman juga dianggap kurang tepat karena mengganggu fokus utama halaman yang seharusnya menonjolkan produk atau layanan perusahaan. Halaman produk, ditemukan ketidak konsistensian dalam tampilan katalog, terutama pada produk Patella yang menampilkan kotak

oranye tidak seragam dibandingkan produk lainnya. Pada halaman berita, gambar pendukung dinilai tidak menarik dan kurang optimal dari segi *cropping*, sehingga tidak memberikan impresi visual yang baik kepada pengguna. Ahli juga mencatat bahwa pada halaman unit bisnis, tautan menuju akun Instagram tidak berfungsi sebagaimana mestinya, yang menurunkan kredibilitas teknis dari halaman tersebut.

Meskipun demikian, terdapat sejumlah nilai positif yang diidentifikasi oleh ahli. Secara keseluruhan, tampilan website terlihat profesional, navigasi menu mudah ditemukan, penggunaan warna cukup konsisten, serta struktur *header* dan *footer* sudah ditata dengan baik. Mode responsif juga dinilai berjalan dengan stabil di berbagai ukuran layar, dan nama-nama menu telah sesuai dengan kontennya, sehingga membantu mempercepat pemahaman pengguna terhadap isi website. Namun demikian, terdapat pula beberapa catatan negatif tambahan, seperti ditemukannya link yang mati pada menu logistik di halaman unit bisnis, serta kurangnya pengelolaan konten dalam beberapa artikel berita, yang membuatnya tidak menarik untuk dibaca. Semua ini menunjukkan bahwa meskipun website sudah memiliki desain yang baik, masih diperlukan perbaikan pada aspek *usability* dan konsistensi visual, yang dapat ditangani melalui metode *User Centered Design* (UCD).

Untuk mengevaluasi tampilan dari suatu website, salah satu metode yang dapat digunakan adalah *User Centered Design* (UCD). Metode ini adalah sebuah proses desain dari tampilan yang akan digunakan dan berfokus pada kebutuhan dari pengguna [16]. Penggunaan *User Centered Design* (UCD) merupakan sebuah proses yang *iterative* (berulang-ulang), yang dimana evaluasi desain dari website dibuat dari awal hingga selesai secara terus menerus [17]. Penggunaan *User Centered Design* (UCD) dipilih supaya supaya website yang dikembangkan dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna dalam penggunaan website Suri Nusantara Jaya dengan penerapan metode *User Centered Design* (UCD).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka didapatkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk merancang *User Interface* (UI) website Suri Nusantara Jaya yang dapat menyelesaikan permasalahan dari pengguna dan hasil evaluasi dari seorang ahli di bidang UI/UX.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah bagaimana rekomendasi tampilan website untuk menyelesaikan permasalahan pada website?

## 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Difokuskan pada perancangan desain user interface (UI) website Suri Nusantara Jaya dengan menggunakan metode User Centered Design.
2. Pengujian *usability* pada penelitian ini hanya pada website Suri Nusantara Jaya.
3. Responden yang dijadikan sampel adalah mahasiswa Telkom University Purwokerto yang menggunakan website Suri Nusantara Jaya.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat *User Interface* (UI) dari website Suri Nusantara Jaya yang mengacu pada pendapat dari pengguna dan evaluasi ahli UI/UX menggunakan metode User Centered Design (UCD).

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, batasan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat diketahui manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat praktis, Secara praktik penelitian ini dapat bermanfaat yaitu :

a) Bagi Pengguna

Mempermudah dalam mengakses informasi yang dibutuhkan pada website untuk mencari informasi mengenai PT Suri Nusantara Jaya dan produk yang yang dijual melalui website

b) Bagi Suri Nusantara Jaya

Dapat meningkatkan tampilan pada website dalam menyampaikan informasi kepada para pengguna berdasarkan keinginan pengguna

c) Bagi Penulis

Dapat mengetahui lebih dalam pada bidang pengujian *software* khususnya analisa tes *usability* pada website menggunakan metode *User Centered Design*

2. Manfaat teoritis, secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

a) Bagi Pengguna

Dapat dijadikan sebagai bahan literasi mengenai analisis *usability* pada website

b) Bagi Suri Nusantara Jaya

Mendorong munculnya inovasi baru dalam meningkatkan dan mengembangkan website

c) Bagi Penulis

Dapat dijadikan sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan analisis *usability* pada website sehingga dapat membantu penulis dalam meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan mengenai analisis *usability*