

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Proyek

*Website* atau web merupakan suatu kebutuhan bagi setiap individu maupun kelompok di industri 4.0, yang dapat digunakan untuk melakukan pencarian informasi dan penyebaran informasi. *Website* juga dapat digunakan bagi perusahaan sebagai media sarana penjualan produk, media promosi, menyebarkan informasi profil perusahaan, mengundang calon konsumen, dan lain-lainnya. *User Interface* dan *User Experience* merupakan hal penting dalam pengembangan sebuah *website*. *User Interface* adalah tampilan yang ada pada produk yang bisa dilihat oleh pengguna yang berhubungan dengan warna atau *layout*, segala sesuatu yang berkaitan dengan tampilan. *User Experience* berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan produk yang ditawarkan [1].

Salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi *website* adalah Ramayana Lestari Sentosa atau yang lebih dikenal dengan Ramayana. Ramayana merupakan jaringan toko swalayan yang memiliki banyak cabang di Indonesia. Selain *department store* yang menjual produk sandang seperti baju dan sepatu, Ramayana juga memiliki supermarket atau pasar swalayan yang menjual kebutuhan pangan. Untuk mendapatkan informasi yang bisa dijangkau konsumen dan calon konsumen, Ramayana mempunyai situs *website* yaitu Ramayana.co.id yang menyajikan informasi dan penawaran khusus dari Ramayana Dept. Store. *Website* ini berguna bagi pengguna setianya Ramayana untuk mendapatkan informasi-informasi terbaru secara daring.

*Website* yang baik pertama-tama harus memiliki *usability* yang baik. *Usability* adalah sejauh mana sebuah produk bisa digunakan oleh pengguna tertentu dengan tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan kepuasan. *Usability* pada *website* Ramayana belum cukup baik karena masih ada kesalahan di beberapa fitur yang ditemukan seperti, fitur ‘daftar’ yang tidak dapat diakses dan fitur ‘login dengan Facebook’ yang tidak dapat dilakukan karena masalah koneksi yang tidak aman, masalah di *menu* ‘Acara’ dan ‘Promosi’ yang tidak menampilkan informasi apa-apa, ada beberapa pilihan di *menu* ‘Koleksi’ yang juga tidak menampilkan informasi yang diharapkan, dan penggunaan bahasa yang tidak konsisten.

Untuk mengukur dan mengetahui kesalahan-kesalahan *usability website* Ramayana yang lebih dalam mengenai *User Interface* dan *User Experience* dibutuhkan sebuah evaluasi *usability*. Penulis menggunakan dua metode yang dapat digunakan untuk pengukuran dan evaluasi *usability*, yaitu menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan WEBUSE (*Web Usability Evaluation*). Kelebihan *Heuristic Evaluation* yaitu: (1) Lebih cepat mendapatkan umpan balik dan relatif lebih murah, (2) Mendapatkan umpan balik dari awal desain perangkat lunak, (3) Membantu perbaikan perancangan lebih cepat, (4) Dapat digunakan bersamaan metodologi pengujian lainnya, (5) Dapat mengetahui potensi masalah secara dini [2]. Sedangkan kelebihan WEBUSE yaitu, sudah banyak merangkum masalah kegunaan situs web dan mengelompokkan masalah menjadi satu set yaitu 24 pedoman kegunaan.

*Heuristic Evaluation* melibatkan beberapa *set evaluator* memeriksa *User Interface* sistem dan menilai kesesuaiannya terhadap prinsip *usability* yang diakui atau disebut prinsip *Heuristic*. evaluasi menggunakan *Heuristic Evaluation* bertujuan untuk dapat mengetahui kegunaan efisiensi dan efektivitas dari *Interface* yang berbasis pada sepuluh prinsip Jacob Nielsen yaitu, *Visibility of system status, match with the real world, user control and freedom, consistency and standard, error prevention, recognition than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize diagnose, and recover from errors, dan Help and documentation* [3]. Adapun evaluasi *heuristic evaluation* ini untuk mengukur *User Interface* dari *website* Ramayana untuk meningkatkan *usability*.

WEBUSE merupakan sebuah metode *usability inquiry* yang berfokus pada pengembangan sistem evaluasi *usability* berbasis *web* dengan pendekatan tindakan subyektif yang melibatkan partisipasi dari pengguna untuk memberikan penilaian pada sebuah *website*. WEBUSE dapat mengumpulkan kepuasan subjektif pengguna dan kesan mereka terhadap *website* dengan *tool* yang terstruktur dan akurat. Metode WEBUSE mengevaluasi *website* berfokus pada sistem evaluasi berbasis web yang terdiri dari 24 pertanyaan untuk mengevaluasi *usability* dari *website*. Metode WEBUSE dapat melakukan evaluasi *usability* semua jenis *website* dan domain. Alat analisis data menggunakan statistik deskriptif. Metode WEBUSE tersusun dalam 4 kategori yaitu: (1) *Content, organization, and readability*, (2) *Navigation and links*, (3) *User interface design*, dan (4) *Performance and effectiveness* [4]. Dan WEBUSE

dikhususkan untuk mengukur *User Experience* terhadap *usability* dari *website* Ramayana.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan proyek tersebut dikarenakan belum adanya pengukuran terhadap *usability website* tersebut atau belum ditemukannya studi kasus tentang *usability* pada *website* Ramayana tersebut, maka dari itu peneliti tertarik untuk proyek lebih lanjut yang berjudul “**Analisis User Interface dan User Experience pada Web Ramayana Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan Webuse.**” guna meningkatkan *usability* pada *website* Ramayana yang diharapkan mampu membuat calon konsumen dan pengguna lebih betah dalam menggunakan *website* tersebut.

## 1.2 Tujuan Proyek

Tujuan proyek yang ingin dicapai dari proyek ini yaitu:

1. Menganalisis dan menilai *usability website* Ramayana.co.id dengan metode *Heuristic Evaluation* dan WEBUSE
2. Memberikan saran perbaikan pada *Website* Ramayana.co.id berdasarkan hasil analisis dengan metode *Heuristic Evaluation* dan *WEBUSE* untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

## 1.3 Ruang Lingkup Proyek

Adapun ruang lingkup proyek yang akan dibahas dalam proyek ini yaitu:

1. Dalam proyek ini penulis menganalisis *User Interface* dan *User Experience* pada web Ramayana.co.id menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan WEBUSE.
2. Menganalisis *User Interface* menggunakan 10 (sepuluh) atribut/prinsip *Heuristic Evaluation* meliputi *Visibility of system status, match with the real world, user control and freedom, consistency and standard, error prevention, recognition than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize diagnose, and recover from errors, dan Help and documentation.*
3. Menganalisis *User Experience* menggunakan 24 (dua puluh empat) pertanyaan yang terbagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu: (1) *Content, organization, and readability*, (2) *Navigation and links*, (3) *User interface design*, dan (4) *Performance and effectiveness.*

4. Pengumpulan data yang digunakan untuk metode *Heuristic Evaluation* dalam proyek ini dengan responden dosen STMIK-STIE Mikroskil berjumlah 3 (tiga) orang.
5. Pengumpulan data yang digunakan untuk metode WEBUSE dalam proyek ini dengan responden mahasiswa/i STMIK-STIE Mikroskil berjumlah 125 (seratus dua puluh lima) orang.
6. *Tools* yang digunakan untuk menganalisis data adalah Microsoft Excel.

## 1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

### 1.4.1 Personil proyek

Tabel berikut ini menunjukkan tugas dari masing-masing personil yang terlibat pada pengerjaan tugas akhir.

Tabel 1.1 Personil Proyek

NO	Nim	Nama	Tugas
1	162113040	Trisno Adjie Prabowo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengumpulkan bahan dan referensi</li> <li>2. Mengamati aplikasi yang akan diuji</li> <li>3. Menyusun dan menyebarkan kuesioner</li> <li>4. Pengolahan data dan kuesioner</li> <li>5. Menyusun kesimpulan</li> <li>6. Menyusun laporan proyek</li> </ol>

2	162113775	Addin Khoirul Fuad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengumpulkan bahan dan referensi</li> <li>2. Mengamati aplikasi yang akan diuji</li> <li>3. Menyusun dan menyebarkan kuesioner</li> <li>4. Pengolahan data dan kuesioner</li> <li>5. Menyusun kesimpulan</li> <li>6. Menyusun laporan proyek</li> </ol>
3	162113074	Johan Petric Prasetyo Saragih	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengumpulkan bahan dan referensi</li> <li>2. Mengamati aplikasi yang akan diuji</li> <li>3. Menyusun dan menyebarkan kuesioner</li> <li>4. Pengolahan data dan kuesioner</li> <li>5. Menyusun kesimpulan</li> <li>6. Menyusun laporan proyek</li> </ol>

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

### 1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan tugas akhir yang akan dikerjakan.

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

NO	Keterangan	September 2020				Oktober 2020				November 2020				Desember 2020				Januari 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mengumpulkan bahan dan referensi																				
2	Mengamati aplikasi yang akan diuji																				
3	Menyusun dan menyebarkan kuesioner																				
4	Pengolahan data dan kuesioner																				
5	Menyusun kesimpulan																				
6	Menyusun laporan proyek																				