

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Internet merupakan hal yang penting dan banyak digunakan apalagi perkembangan internet sangat pesat penggunaannya untuk mengakses *website* dengan memanfaatkan *website* yang bergerak pada penjualan secara *online* dan dapat di akses di mana saja dan kapan saja. *Trend* belanja masyarakat saat ini telah berubah yang dulu masyarakat lebih senang belanja langsung datang ke toko tapi sekarang mulai beralih ke belanja *online* karena lebih praktis dan juga menyediakan lebih banyak macam pilihan.

PT Mitra Adi Perkasa, Tbk (MAP) meluncurkan toko *online* MAPemall.com yang menyediakan berbagai macam produk dengan merek ternama. MAPemall memiliki 2000 toko di seluruh Indonesia dengan lebih dari 150 merek terkemuka dan memiliki *license* untuk beberapa *brand* secara eksklusif sehingga tidak bisa ditemukan pada toko *online* lainnya. Selain itu, MAPemall.com juga memberikan beberapa kemudahan bagi konsumennya dengan menggandeng *Standard Chartered Bank* sebagai mitra kartu kredit eksklusif, MAPemall.com memiliki sistem yang mungkin tidak dimiliki toko *online* lain, yaitu bisa membeli di *website* lalu mengambilnya di toko, atau jika beli di *website* mau tukar barang di toko juga bisa. Tak sekedar menjadi tempat belanja, situs ini juga menawarkan konsep *Hypening*, agar konsumen bisa mengetahui berbagai informasi tentang tren terbaru. Pada *website* ini masih mengalami masalah yang terletak pada cara *login* yang suka mengalami *error* dan masalah keluhan pelanggan yang kurang ditanggapi oleh pihak MAPemall.com [1]. Selain itu juga terdapat masalah memuat halaman *website* yang cukup lama.

Salah satu masalah yang dihadapi dalam pengembangan *website* adalah berkaitan dengan *interface* atau desain antarmuka. Salah satu cara mengevaluasi desain antarmuka dengan menggunakan pengujian *usability*. *Heuristic Evaluation* merupakan metode untuk mengukur sejauh mana problem *usability* (kegunaan) sebuah *website* dalam desain antarmuka. Identifikasi masalah *usability* ini berada di bidang interaksi manusia dan komputer. Metode *Heuristic Evaluation* dari Jacob Nielsen dengan 10 kriteria *usability* yaitu *visibility of system status*, *match between system and the real world*, *user control and freedom*, *consistency and standards*, *recognition rather than recall*, *flexibility and efficiency of use*, *aesthetic and minimalist design*,

help users recognize, diagnose and recover from errors, help and documentation. Tujuan dilakukan penelitiannya ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat *usability* dari *website* mapemall.com. Kelebihan metode *Heuristic Evaluation* secara umum adalah mudah dalam evaluasi, proses evaluasi cepat, biaya atau *cost* yang dikeluarkan murah, dapat mengetahui potensi masalah secara dini, membantu perbaikan perancangan dengan lebih cepat dan dapat digunakan bersamaan dengan metodologi pengujian yang lainnya. Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, penulis memilih untuk menggunakan metode *Heuristic Evaluation* sebagai metode untuk pengujian pada *website* mapemall.com untuk meningkatkan *usability* [2].

WEBUSE merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari aspek *usability* bagaimana web berinteraksi dengan pengguna. *WEBUSE* merupakan gabungan dari beberapa kuesioner *usability* yang memungkinkan pengguna menilai kegunaan situs web yang dievaluasi untuk mengumpulkan data tingkat kepuasan pengguna dan kesan mereka terhadap penggunaan *website* dengan *tool* yang akurat dan terstruktur [3]. Kelebihan metode *WEBUSE* adalah pertanyaan mudah dipahami, dapat menguji kegunaan secara obyektif dan subyektif, pertanyaan sudah terstruktur. *WEBUSE* memiliki 4 kategori yaitu *Content, Organisation, & Readability, Navigations & Links, User Interface Design, Performance, & Effectiveness.*

Alasan penulis memilih metode *Heuristic Evaluation* dan *WEBUSE* karena kedua metode tersebut memiliki kesamaan untuk mengukur *usability* suatu *website*. Selain itu mudah melakukan penilaian menggunakan kuesioner dengan melibatkan beberapa responden yang akan menilai kepuasan terhadap *website* MAPemall.com dan juga mudah mendapatkan pengetahuan *usability* secara nyata, dan sangat murah karena pengujian dilakukan kepada beberapa pengguna.

Berdasarkan latar belakang maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA WEB MAPeMall MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION DAN WEBUSE”**.

1.2 Tujuan Proyek

Adapun tujuan proyek ini yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis *usability* pada *website* MAPeMall.com menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *WEBUSE*

2. Memberikan saran untuk dilakukannya perbaikan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan metode *Heuristic Evaluation* dan *WEBUSE* meningkatkan kepuasan pelanggan menggunakan *website* MAPemall.com.

1.3 Ruang Lingkup Proyek

Adapun ruang lingkup dari proyek yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis *User Interface* dan *User experience* pada MAPemall.com menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *Webuse*.
2. Menganalisis *User Interface* menggunakan 10 (sepuluh) 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* dengan menggunakan metode *WEBUSE* dengan 4 kategori yaitu *Content, Organisation, & Readability, Navigations & Links, User Interface Design, Performance, & Effectiveness*.
4. Pengumpulan data dengan metode *Heuristic Evaluation* dalam penelitian ini dengan responden Dosen STMIK Mikroskil.
5. Pengumpulan data dengan metode *WEBUSE* dalam penelitian ini dengan responden Mahasiswa/i STMIK Mikroskil.
6. *Tools* yang akan digunakan dalam mengolah data adalah Microsoft Excel.

1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

1.4.1 Personil Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan tugas dari masing-masing personil Proyek dalam mengerjakan tugas akhir.

Tabel 1. 1 Personil Proyek

No.	Nim	Nama	Tugas
1	162110809	Andi G. Graybill S. Sinabariba	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencari jurnal, bahan dan referensi 2. Mengobservasi website yang akan diuji 3. Menyusun dan menyebarkan kuisisioner 4. Mengolah data dan kuisisioner 5. Menyusun kesimpulan 6. Menyusun laporan proyek
2	162113741	Muhamad Rifqi Fauzan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencari jurnal, bahan dan referensi 2. Mengobservasi website yang akan diuji 3. Menyusun dan menyebarkan kuisisioner 4. Mengolah data dan kuisisioner 5. Menyusun kesimpulan 6. Menyusun laporan proyek

1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel berikut ini merupakan jadwal pelaksanaan proyek yang akan dilakukan.

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 refrensi																				
2	Mengobservasi website yang akan diuji																				
3	Menyusun dan menyebarkan kuesioner																				
4	Pengolahan data dan Kuesioner																				
5	Menyusun Kesimpulan																				
6	Menyusun laporan proyek																				