

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia teknologi informasi saat ini yang kian berkembang memaksa para pengguna untuk terus mengikuti perkembangan agar tidak ketinggalan informasi atau agar selalu up-to-date. Begitu dengan yang penulis akan bahas yaitu website. Hampir semua perusahaan dan organisasi harus memiliki website yang mengenai profile perusahaannya dalam rangka untuk melakukan branding atau mengenalkan profile perusahaan ke dunia luar untuk menarik perhatian penggunannya. Sebagai salah satu modal sarana informasi suatu perusahaan atau organisasi, sebuah website diharuskan memiliki kualitas dan tampilan yang menarik agar informasi dapat tersalurkan dengan baik, serta dapat menarik minat pengunjung untuk terus mengakses website tersebut.

Kualitas website terdiri dari berbagai aspek diantaranya adalah suatu website harus memiliki fitur yang berfungsi dengan baik sesuai dengan tujuannya, dapat dijalankan atau digunakan dengan mudah oleh penggunannya, dapat memudahkan pengguna untuk mengakses dimanapun dan kapanpun. Salah satu aspek yang dinilai penting bagi kualitas website yang baik adalah usability. Usability merupakan aspek yang penting untuk mengukur seberapa mudah pengguna dapat mempelajari dan menggunakan produk untuk mencapai tujuannya serta tingkat kepuasan pengguna terhadap produk tersebut. Aspek ini juga agar dapat memberikan sebuah gambaran apakah tampilan dari sebuah website apakah cocok digunakan dan disukai oleh penggunanya.

Untuk mengetahui apakah website tersebut dapat dikatakan berkualitas adalah dengan melakukan pengujian pada aspek-aspek kualitas tersebut. Terdapat berbagai macam metode yang ditawarkan untuk menguji dan mengevaluasi kualitas website pada aspek usability diantaranya adalah dengan menggunakan kuesioner, pengujian dengan metode Cognitive Walkthrough, pengujian dengan meminta pendapat dari para ahli, dan lain sebagainya.

Erithama Group merupakan perusahaan yang bergerak di bidang F&B product, yang sedang berkembang di dunia bisnis franchise atau kemitraan. Perusahaan ini telah mengembangkan situs web yang bertujuan untuk informasi-informasi produk yang berkaitan dengan program kemitraan atau franchise seperti informasi perusahaan, dan produk-produk kemitraan makanan minuman yang siap jual. Website ini baru dikembangkan oleh penulis dalam program Kerja Praktik. Berdasarkan studi pendahuluan menunjukkan bahwa situs web harus berkualitas dan standar ISO, sehingga perlu adanya usability testing untuk membantu mengevaluasi situs web tersebut sehingga dapat diterima oleh penggunaannya dan juga membantu dalam pengembangan situs web selanjutnya.

Menurut (Kitchenham, 2010) evaluasi yang paling relevan untuk sebuah system yakni dengan mengidentifikasi *factor usability*. [1] Cognitive Walkthrough adalah metode evaluasi *usability* dimana satu atau lebih evaluator bekerja melalui serangkaian tugas dan mengajukan serangkaian pertanyaan dari perspektif pengguna [2]. Suatu aplikasi disebut *usable* jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien, dan memuaskan [3]. Memperhatikan *usability* merupakan hal yang penting agar suatu aplikasi dapat hidup dan tidak ditinggal

penggunanya, aplikasi yang memiliki *usability* yang tinggi memiliki peluang untuk lebih sering diminati [4].

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka penulis memutuskan membuat topik untuk tugas akhir yang akan diangkat yaitu tentang implementasi metode *Cognitive Walkthrough* untuk evaluasi *usability* perangkat lunak berbasis media pembelajaran dengan judul “Evaluasi *User Experience* pada Website Eritama Group menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough* dan *System Usability Scale(SUS)*”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* website Erithama Group berdasarkan hasil pengujian *Cognitive Walkthrough* dan *Usability Testing* menggunakan Maze?
2. Bagaimana tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap website Erithama Group berdasarkan hasil *System Usability Scale (SUS)*?
3. Apa saja permasalahan *usability* yang ditemukan pada fitur website Erithama Group berdasarkan hasil pengujian?
4. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan berdasarkan hasil evaluasi *usability* website Erithama Group?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dibuat, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat *usability* website Erithama Group berdasarkan hasil

pengujian Cognitive Walkthrough dan Usability Testing menggunakan Maze.

2. Mengetahui tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap website Erithama Group berdasarkan hasil pengukuran System Usability Scale (SUS).
3. Mengidentifikasi permasalahan usability yang dialami pengguna Ketika menjalankan tugas pada website Erithama Group.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan User Interface (UI) website Erithama Group berdasarkan permasalahan yang ditemukan dari hasil evaluasi.

Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang dalam melakukan perbaikan dan pengembang website Erithama Group sehingga pengguna dapat menjalankan fungsi dan menyelesaikan tugas pada website dengan lebih mudah.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan dari masalah yang dianalisa adalah sebagai berikut:

- a. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna baru website Erithama Group dengan rentang usia 19-34 tahun.
- b. Metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Cognitive Walkthrough, Usability Testing menggunakan Maze, dan System Usability Scale (SUS)
- c. Tools yang digunakan adalah SPSS dan Microsoft Office.

- d. Ruang lingkup yang diteliti hanya di bagian *User Interface* (UI), sehingga dalam penelitian ini bahasa pemrograman dan algoritma pada aplikasi ini tidak dilibatkan.
- e. Parameter pengujian menggunakan standar ISO 9241-11 dengan kriteria pengujian yaitu efektifitas, efisiensi dan kepuasan pengguna.
- f. Data yang diperoleh dari observasi kuesioner yang dilakukan sebanyak 30 orang.

1.5. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dari penelitian tugas akhir ini dipresentasikan pada Tabel 1.6.1.

Tabel 1.6.1 Kerangka Pemikiran

Problem	Opportunity
Dikarenakan Website baru pertama di buat oleh penulis pada waktu Kerja Praktik, website tersebut belum sempurna di fitur-fitur tambahan.	Telah ditemukan beberapa macam metode penelitian untuk mengevaluasi sistem perangkat lunak yang berfokus pada usability maupun juga di User Interfaces dan User Experience
Approach	Software Development
Usability Evaluation menggunakan metode <i>Cognitive Walkthrough</i>	Metode pengujian yaitu dengan <i>usability testing</i> yang berfokus di efektifitas, efisiensi dan kepuasan pengguna pada aplikasi mobile dengan menggunakan teknik purposive sampling akan di pilih evaluator dengan kategori tertentu untuk mengerjakan tugasnya.
Software Implementation	Result

Sistem Informasi Website Company Profile Eritaham Group	Analisis evaluasi pengalaman pengguna pada situs web Eritama Group
--	--

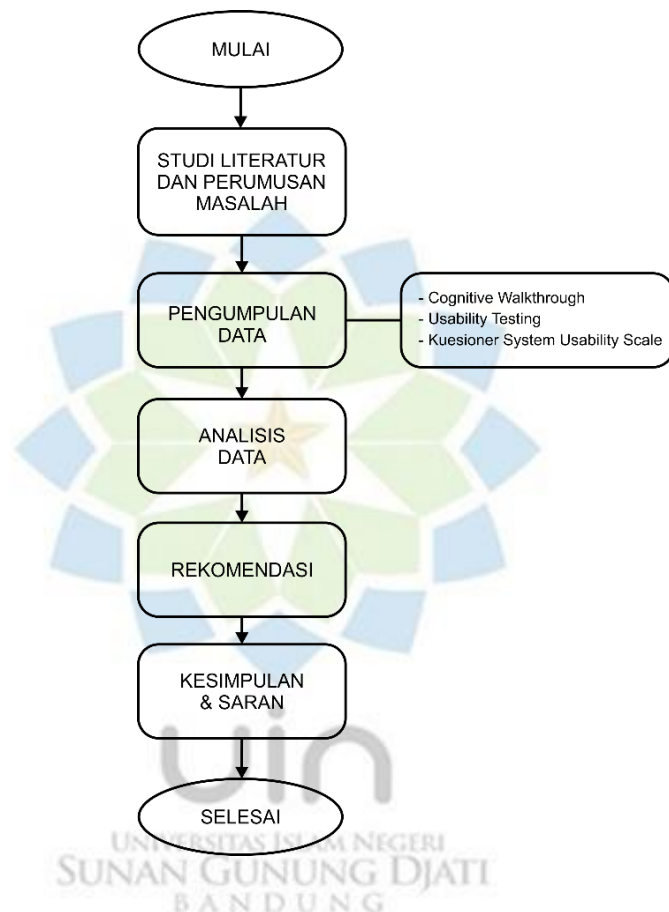
1.6. Metodologi Penelitian

Dalam Metode Penelitian ini penulis akan dilakukan beberapa tahap, diantaranya:

- a. Tahap pertama ialah mengambil studi literatur dahulu, hal ini dilakukan untuk melihat dan mempelajari pada penelitian yang sebelumnya dengan studi kasus yang berbeda menjadi referensi dalam penelitian skripsi ini. Referensi pada penelitian ini bersumber dari skripsi, jurnal, buku, dan internet.
- b. Tahap kedua ialah pengumpulan data ini ada tiga tahap lagi yaitu menggunakan sekenario tugas cognitive walkthrough, usability testing, dan kuesioner Sistem usability scale (SUS). Tahap ini dilakukannya sebuah perancangan sekernario tugas berdasarkan metode CW, responden dalam penelitian ini akan diberikan pertanyaan berupa analisis fugnsi yaitu mengevaluasi fungsi secara keseluruhan dan analisis oprasi agar mengetahui apakah sistem akan menuntun user agar menggunakan fungsi yang benar dan untuk kuesioner SUS akan dibagikan menggunakan google form kepada 30 orang responden terdiri dari 10 pertanyaan dengan lima opsi jawaban reponden yang dimulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

- c. Tahap ketiga ialah analisis dari hasil pengumpulan data yang sudah dilakukan untuk kemudian selanjutnya bisa membuat rekomendasi, kesimpulan dan saran.

Dibawah ini adalah gambar dari metode penelitian :



1.7. Sistem Penulisan

Penulis dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang disusun berdasarkan sistematika berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, kerangka pemikiran, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II STUDI PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang berbagai macam terori yang akan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada pada penelitian ini, mulai dari perancangan dan implementasi.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas mengenai kajian aplikasi yang akan diteliti mulai dari analisis hingga perancangan.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini menjelaskan tentang teknik implementasi dari analisis dan perancangan yang ada pada bab sebelumnya, termasuk hasil dari penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang dilakukan serta saran untuk perbaikan dan rekomendasi kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisikan sumber tertulis yang pernah dikutip dan digunakan dalam proses penelitian.

LAMPIRAN

Lampiran berisi dokumen yang digunakan pada proses penulisan dan perancangan.