

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan besar dalam kehidupan masyarakat telah terjadi seiring dengan masuknya era digital. Teknologi digital menjadi elemen penting yang meresap dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Dalam perubahan ini, *website* muncul sebagai sarana bagi kebanyakan orang terutama Indonesia dalam menjalankan interaksi sehari-hari serta mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dengan kemudahan akses dan beragamnya konten yang ditawarkan, *website* tidak hanya menjadi sumber informasi tetapi juga sebagai tempat berkomunikasi, berbelanja, dan berbagai aktivitas lainnya[1]. Penggunaan sistem *website* menjadi salah satu kriteria kinerja dalam pengembangan suatu produk, hal ini dapat dilihat melalui kegunaan cara menggunakan sistem atau aplikasi, dua masalah utama yang berkaitan dengan kegunaan suatu sistem adalah desain antarmuka pengguna (*User Interface*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*). Desain *user interface* merupakan isu penting terkait cara pengguna dapat menavigasi sistem dengan mudah pada *website environment*, sedangkan *user experience* dapat didefinisikan sebagai cara memenuhi kebutuhan pengguna secara tepat sasaran[2].

User interface (UI) dan *user experience* (UX) yang baik dapat membantu pengguna dalam memaksimalkan kesenangan, kepuasan, motivasi, efisiensi, dan produktivitas pengguna saat menggunakan layanan *website*. Selain itu tingkat usability dari suatu sistem juga diperlukan, usability merupakan suatu atribut yang menilai kualitas seberapa mudah UI digunakan dan mengartikan metode untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses desain. Dengan tingkat usability yang baik memudahkan dalam proses perancangan antarmuka sistem[3].

Pada penelitian terdahulu yang membahas evaluasi dan perbaikan antarmuka pengguna *website* Jawa Timur Park Group, dengan hasil evaluasi awal yang menunjukkan bahwa *website* memerlukan perbaikan terhadap kekurangan terhadap

website antara lain adalah tampilan yang cenderung kuno, sulitnya menemukan informasi penting, kurangnya menu navigasi pada halaman *website*, serta penataan *layout* yang kurang *friendly*. Perancangan ulang *website* menggunakan metode Goal-Directed Design, hasil yang didapatkan adalah kenaikan hasil evaluasi usability dengan nilai rata-rata evaluasi awal 46,5 menjadi 82,75. Meskipun hasil evaluasi sudah mendapatkan nilai acceptable, grade B namun masih berada dibawah grade A[4]. Sejalan dengan penelitian selanjutnya yang sama menggunakan metode GDD dalam menyelidiki UX dari sebuah website yang kemudian mendesain ulang UI website tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai keseluruhan dari efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pada evaluasi pasca desain meningkat sekitar 30% dari nilai dari evaluasi awal[2]. Penelitian selanjutnya yang membahas mengenai evaluasi serta perbaikan antarmuka pada web Badan Karantina Ikan, Pengendalian mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BPKIM) membangun website yang baik dan efektif perlu menerapkan user interface dan user experience (UX) yang memenuhi standar dengan metode Goal Directed-Design (GDD) memiliki hasil yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pengguna setelah diukur usabilitynya[3]. Penelitian selanjutnya melakukan pengujian usability pada sebuah sistem aplikasi SITTA menggunakan metode Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem, dengan hasil pengukuran usability yang didapatkan dapat memberikan masukan kepada pengembang aplikasi sebagai rekomendasi[5].

Dalam melakukan perancangan ulang UI, peneliti menggunakan metode *Goal-Direct Design* (GDD) yang digunakan dalam penelitian dipilih dalam perancangan dan pengembangan *User Interface* yang efektif dan efisien. Metode GDD berfokus pada pemahaman yang cukup mendalam tentang kebutuhan dan tujuan pengguna untuk menghasilkan desain yang relevan sehingga memuaskan bagi pengguna. Dengan metode GDD, identifikasi kebutuhan dan tujuan pengguna dapat terperinci menghasilkan desain yang lebih fokus memastikan bahwa aplikasi dapat

memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik[6]. Sebelum dan sesudah proses perancangan perlu dilakukannya tes uji usabilitas, karena usabilitas dianggap sebagai salah satu komponen paling penting dalam proses pengembangan desain UI sistem[7]. Untuk pengujian usabilitas peneliti menggunakan metode PSSUQ, PSSUQ dirancang khusus sebagai pengujian usabilitas berdasarkan skenario. PSSUQ merupakan paket yang dirilis oleh IBM dengan 16 butir pengukuran menggunakan skala likert yang terbagi dalam empat kategori System Usability (SysUse), Information Quality (InfoQual), Interface Quality (IntQual), dan keseluruhan (Overall)[8].

Pelayanan *E-Government* merupakan salah satu bentuk keterlibatan pemerintahan dalam memanfaatkan kemajuan dan teknologi informasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan mutu layanan publik kepada masyarakat, ini merupakan langkah keseriusan pemerintah dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Badan pemerintahan menerapkan sistem informasi berbasis *website* sebagai salah satu bagian dari operasi pemerintah sehingga dengan mudah mengakses informasi secara *real-time* dan memberikan layanan yang baik kepada pelanggan[9].

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Surabaya yang tumpuan utamanya adalah teknologi informasi juga memanfaatkan perkembangan digital secara perlahan menggeser sistem pelayanan konvensional, hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government*[3]. Pemerintah kota Surabaya resmi meluncurkan *Website Sayang Warga Surabaya* yang dikelola oleh KOMINFO Surabaya yang merupakan sistem pelayanan dan perlindungan untuk masyarakat Surabaya, dengan melibatkan masyarakat Surabaya untuk terjun berpartisipasi dalam pelayanan publik, pengguna dari *website* tersebut merupakan kader kesehatan se-Surabaya. Sistem pendampingan dan pelayanan yang diberikan khususnya kepada warga Surabaya untuk melakukan pendataan kesehatan bagi warga khususnya ibu hamil dan balita.

Website Sayang Warga Surabaya yang sudah dijalankan selama kurang lebih dua tahun digunakan untuk memasukkan data dari warga Surabaya, mendapati beberapa keluhan dari pengguna untuk mengerjakan pekerjaan tertentu kurang memenuhi tujuan dikarenakan pengguna yang kesulitan untuk menjelajahi website dalam menggunakan fitur tertentu seperti perpindahan halaman yang tidak sesuai dengan alur pekerjaan sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama dalam mengoperasikan website tersebut. Dengan permasalahan yang ada fokus utama dari perancangan ini untuk memberikan kepuasan pengguna dalam menjalankan sistem, dalam proses tersebut user interface menjadi sangat penting untuk memperhatikan apa saja yang dibutuhkan pengguna didalam sistem yang akan dibuat dengan baik sehingga meminimalisir kesulitan ketika digunakan[10].

Diharapkan dengan adanya evaluasi dan perancangan ini dapat mengetahui kebutuhan mendalam bagi pengguna *website* Sayang Warga Surabaya yang nantinya perancangan ulang UI dapat dijadikan acuan maupun rekomendasi kepada pengembang sistem.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Permasalahan yang terjadi dalam hal mengakses website Sayang Warga Surabaya terletak pada kenyamanan pengguna dalam pengoperasian dan efektivitas layanan dalam mengerjakan tugas pada *website*, dikarenakan beberapa faktor lapangan yaitu pengguna website merupakan kader surabaya hebat yang dipilih dari masyarakat merupakan perempuan rumah tangga yang memiliki rentang umur bervariasi, tampilan *website* menjadi hal yang sangat penting dikarenakan faktor pengguna dan *website*, pengguna merasakan bahwa beberapa navigasi rumit dan terasa kurang efektif untuk melakukan suatu tugas yang berulang.

1.2.2 Metode Usulan

Metode yang digunakan dalam penelitian meliputi Goal-Directed Design sebagai metode pendekatannya yang berfokus pada pengguna secara mendalam

terhadap kebutuhan serta penekanan pada pencapaian tujuan pengguna. Metode slovin digunakan dalam penelitian ini sebagai menentukan jumlah sampel dari populasi penelitian, dan untuk pengujian usabilitas dari desain antarmuka menggunakan metode PSSUQ.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berapa nilai dari hasil evaluasi tingkat usabilitas website Sayang Surabaya sebelum dilakukan perancangan ulang dan setelah dilakukan perancangan ulang desain antarmuka yang sesuai dengan kepuasan pengguna ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil evaluasi dari merancang ulang user interface pada *website* Sayang Warga Surabaya sebagai perbandingan untuk evaluasi *website* Sayang Warga Surabaya yang sesuai dengan kepuasan pengalaman pengguna.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait, yaitu :

1. Menghasilkan *prototype high-fidelity* desain antarmuka yang sesuai dengan tujuan serta kebutuhan untuk pengguna *website* menggunakan goal-directed design.
2. Menghasilkan rancangan UI yang memiliki tingkat usabilitas memenuhi norma PSSUQ.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang serta rumusan masalah, penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah untuk memberikan lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya akan berfokus pada UI/UX dari platform website.

2. Studi kasus penelitian adalah objek tampilan menu KSH dari *website* Sayang Warga Surabaya.
3. Sampel dari populasi akan diambil dari KSH pada 5 kecamatan yang ada di Surabaya.
4. Metode yang digunakan untuk mengembangkan desain antarmuka *website* adalah Goal-Directed Design dengan fokus perancangan desain sebuah produk.
5. Produk yang dihasilkan berupa *prototype high-fidelity* menggunakan *tools* figma.

1.5 Sistematika Laporan

Sistematika kepenulisan pada penelitian ini merupakan gambaran dari dokumen yang bertujuan untuk mengetahui sistematika yang akan dikerjakan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab pertama ini akan menguraikan materi seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, sistematika kepenulisan laporan proposal penelitian, dan jadwal pelaksanaan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori pustaka dan kerangka berpikir terkait dengan penelitian yang menjadi ilmu dasar yaitu user interface, user experience, pengukuran usability dengan metode, metode populasi dan sampling, perancangan menggunakan metode goal-direct design, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas proses dari metode pelaksanaan yang diperlukan pada penelitian mencakup pembahasan dari setiap langkah pada metode goal-direct design sebagai framework utama, penjelasan mengenai metode usability testing untuk mengevaluasi awal serta populasi dan sampling yang digunakan saat penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan, pembuktian mengenai data-data empiris yang dapat mendukung hipotesa penelitian atau pernyataan dari suatu masalah yang diajukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dari suatu penelitian, berisi kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan agar pembaca dapat mengembangkan lebih lanjut penelitian terkait.