

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

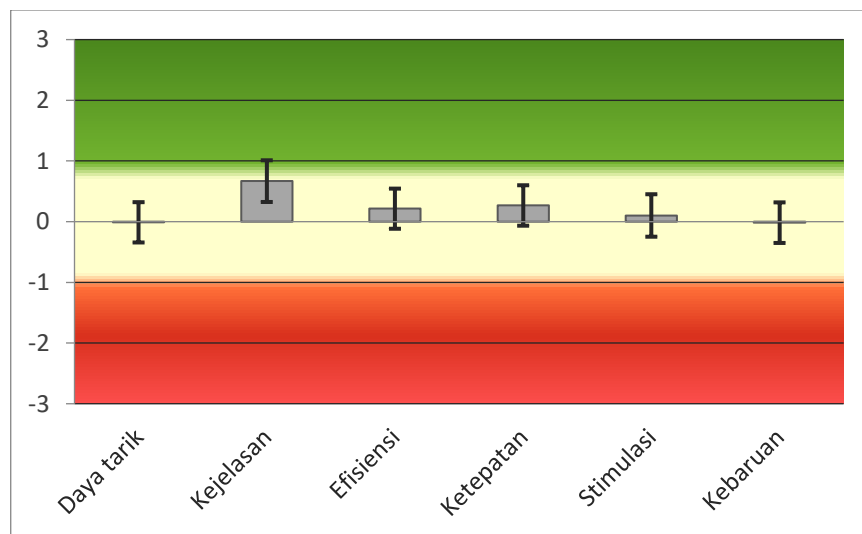
Teknologi merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan di era digital saat ini. Perkembangan teknologi komputer yang pesat sedang merevolusi cara kita hidup dan bekerja. Hanya dengan sekali klik atau sentuhan, kita dapat mengelola segunung data, menemukan apa yang kita butuhkan dengan tepat, terhubung dengan orang lain dengan cara yang belum pernah ada sebelumnya, dan berbagi informasi dalam skala global. Ini hanyalah beberapa dari sekian banyak manfaat komputer memperkaya kehidupan kita. Salah satu perkembangan teknologi komputer yang banyak dimanfaatkan kegunaannya saat ini adalah *Website*. *Website* menjadi salah satu teknologi yang penting dalam menyampaikan informasi dan layanan kepada pengguna karena banyak digunakan dan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi penggunanya. Kualitas situs web akan terlihat jelas ketika situs web tersebut secara efektif memenuhi kebutuhan pengguna dan menumbuhkan kepuasan [1].

Pengalaman pengguna (*User Experience*) yang baik merupakan faktor kunci dalam menjaga kepuasan pengguna dan keberhasilan sebuah *website*[2]. Salah satu jenis *website* yang membutuhkan perhatian khusus terkait pengalaman pengguna adalah *website* UPT Bahasa. UPT Bahasa adalah unit di bawah rektor yang bertanggung jawab untuk mengembangkan pembelajaran dan layanan kebahasaan. Unit ini dikoordinasikan oleh wakil rektor bidang akademik. Jenis pelayanan yang disediakan mencakup beragam aspek, termasuk pelatihan dalam berbagai bahasa asing seperti Bahasa Inggris umum, Bahasa Arab, dan persiapan ujian TOEFL. Selain itu juga terdapat layanan tes kemampuan bahasa asing seperti *Test of English for Academic Purposes* (TEAP), ITP-TOEFL, dan TOEIC. *Website* UPT Bahasa berperan penting dalam menyediakan informasi seputar layanan kebahasaan seperti cek nilai hasil tes, jadwal tes yang masih tersedia, beberapa pengumuman atau berita terkait UPT bahasa dan layanan lainnya kepada pengguna. Namun, saat ini *website* UPT Bahasa masih dikatakan belum memenuhi kebutuhan dan kepuasan kepada penggunanya.

Pernyataan diatas didukung oleh data yang peneliti dapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa yang benar-benar menggunakan *website* UPT Bahasa menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil perhitungan skor pertanyaan SUS, nilai rata-rata yang didapat adalah 44,55 yang berarti memiliki *grade scale* F. Nilai ini menunjukkan bahwa *website* UPT Bahasa memiliki kategori *marginal (low)* dan *adjective rating Poor* yang artinya *website* UPT Bahasa memiliki usability yang buruk. Hal ini berarti bahwa *website* tersebut sulit digunakan dan tidak memuaskan pengguna. Kemudian hasil evaluasi dari metode UEQ juga menunjukkan bahwa semua komponen memiliki nilai rata-rata (*mean*) yang rendah. Hasil benchmark dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Hasil Pengukuran Desain *Website* UPT Bahasa

Scale	Mean	Comparisson to benchmark
Daya tarik	-0.01	Bad
Kejelasan	0.67	Bad
Efisiensi	0.21	Bad
Ketepatan	0.27	Bad
Stimulasi	0.10	Bad
Kebaruan	-0.02	Bad



Gambar 1.1 Grafik Hasil Pengukuran Desain *Website* UPT Bahasa

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa rata-rata skala total tidak mencapai 1. Skala yang paling tinggi adalah *perspicuity* (kejelasan) dengan nilai 0,67, sedangkan skala yang paling rendah adalah *novelty* (kreatif) dengan nilai -0,02. Metode UEQ membagi skala pengukuran menjadi tiga area: positif (0,8 sampai 3), netral (-0,8 sampai 0,8), dan negatif (-0,8 sampai -3). Berdasarkan tabel 1.1, semua skala memiliki nilai yang buruk sehingga masuk dalam kriteria *bad*. Sedangkan untuk penjelasan lebih detail terkait kuesioner awal terdapat pada bab 3.1.2

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat disimpulkan bahwa *website* UPT Bahasa perlu didesain ulang dengan metode pendekatan UCD agar menghasilkan desain yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Metode UCD menempatkan pengguna sebagai pusat dalam proses perancangan. Hal ini dilakukan dengan melibatkan pengguna secara aktif dalam proses perancangan, mulai dari tahap analisis kebutuhan hingga tahap evaluasi. Dengan melibatkan pengguna secara aktif, maka desainer dapat memahami kebutuhan dan keinginan pengguna dengan lebih baik, sehingga dapat menghasilkan desain yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna.

Proses evaluasi desain juga dilakukan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) dengan melibatkan pengguna untuk mencoba menggunakan produk dan memberikan umpan balik. Umpan balik dari pengguna dapat digunakan untuk memperbaiki kegunaan produk, sehingga produk menjadi lebih mudah digunakan dan lebih bermanfaat bagi pengguna. Produk yang dirancang dengan menggunakan metode UCD dan SUS biasanya memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi [3]. Hal ini dikarenakan produk tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna, serta mudah digunakan.

SUS dan UEQ mengukur aspek yang berbeda dari pengalaman pengguna. SUS mengukur kepuasan pengguna secara umum, sedangkan UEQ mengukur enam aspek pengalaman pengguna, yaitu daya tarik, efisiensi, ketelitian, keandalan, stimulasi, dan kebaruan. Dengan menggunakan dua metode ini bisa mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang pengalaman pengguna, baik dari segi kepuasan secara umum maupun dari segi aspek-aspek spesifik. Dengan menggunakan metode tersebut dapat menghasilkan rekomendasi desain yang dapat

mengatasi masalah yang ditemukan dari hasil evaluasi. Desain ini juga dapat menghasilkan tampilan *User Interface website* UPT Bahasa yang lebih baik dari sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Melalui observasi awal dan pengumpulan masukan dari pengguna, dapat dirumuskan bahwa masalah yang diidentifikasi pada *website* UPT Bahasa yaitu skor SUS dan semua komponen UEQ memiliki nilai rendah yang berarti masuk dalam kriteria bad. Sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan merancang desain *UI UX* menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) sesuai dengan permasalahan dan masukan dari pengguna.

1.2.2 Metode Usulan

Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan untuk menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) dan Evaluasi *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). UCD adalah metode perancangan yang berpusat pada pengguna. Metode ini bertujuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pengguna, sehingga dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. SUS adalah metode untuk mengevaluasi kegunaan suatu produk. Metode ini dilakukan dengan melibatkan pengguna untuk mencoba menggunakan produk dan memberikan umpan balik.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana pengaruh perbaikan desain *UI/UX website* UPT Bahasa berdasarkan hasil evaluasi dengan *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk memperbaiki desain *UI UX* dan meningkatkan kepuasan pengguna *website* UPT Bahasa.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat bagi Mahasiswa UTM :

1. Meningkatkan Kemudahan Penggunaan: Desain *website* UPT Bahasa yang dirancang ulang akan lebih mudah digunakan dan dinavigasi, sehingga pengguna dapat menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan lebih cepat dan mudah.
2. Meningkatkan Kepuasan Pengguna: *Website* yang dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan UPT Bahasa.

Manfaat bagi UPT Bahasa :

1. Meningkatkan Efektivitas Layanan: Desain *website* yang dirancang dengan baik akan memungkinkan UPT Bahasa untuk memberikan layanan yang lebih efektif kepada penggunanya.
2. Meningkatkan Efisiensi Operasional: Desain *website* yang lebih efisien akan memungkinkan UPT Bahasa untuk menghemat waktu dan biaya dalam mengelola *website* mereka.

Manfaat bagi Peneliti :

1. Penelitian ini akan menambah pengetahuan tentang bagaimana merancang desain *UI UX website* yang efektif dan efisien dengan menggunakan metode *User Centered Design*.
2. Penelitian ini dapat membantu mengembangkan teori tentang desain *website* dan *User Experience*.
3. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi UPT Bahasa UTM dalam meningkatkan kualitas *website* mereka.

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian ini menghasilkan rancangan *prototype UI UX*.

2. Responden penelitian adalah mahasiswa Universitas Trunojoyo
3. Fokus penelitian ini adalah *end user* yang merupakan mahasiswa Universitas Trunojoyo
4. Penelitian ini hanya merancang desain untuk tampilan web versi *mobile*.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami isi dari penelitian ini, penulis memberikan sistematika penulisan. Pada penelitian ini, terdiri dari 5 bab, 1 referensi, serta lampiran, yaitu :

1. BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, batasan masalah penelitian, manfaat dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

2. BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan penelitian ini, termasuk *User Centered Design*, *System Usability Scale*, prinsip-prinsip desain *UI UX*, serta penelitian terkait

3. BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk langkah-langkah evaluasi dan perancangan *UI UX* dengan metode *User Centered Design* dan pengujian *usability*.

4. BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil yang diperoleh saat melakukan penelitian ini. Terdapat penjelasan mengenai proses perancangan ulang berdasarkan prinsip-prinsip *User-Centered Design*, hasil dari prototipe yang dihasilkan, dan hasil pengujian *usability*

5. BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian ini, didalamnya terdapat penjelasan mengenai kesimpulan dan saran.

6. REFERENSI

berisi mengenai sumber-sumber literasi dari penelitian ini. Sumber-sumber tersebut dapat berasal dari jurnal, internet, dan buku.

7. LAMPIRAN

Berisi lampiran yang mendukung penelitian, seperti instrumen pengujian, hasil wawancara, data observasi, atau hasil survei.