

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman digital sekarang ini, perkembangan Teknologi Informasi (TI) telah memberikan pengaruh besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk cara layanan publik disampaikan. Salah satu inovasi penting dalam bidang ini adalah pemanfaatan situs web sebagai identitas digital di dunia maya. Internet, sebagai kemajuan teknologi yang signifikan dalam bidang telekomunikasi dan informasi, telah menjadi kebutuhan yang tak terpisahkan bagi banyak orang. Teknologi ini terus berkembang seiring berjalannya waktu [1].

Menurut penjelasan dari Z. Fadilla S, *Founder Website Simalas*, situs ini pada awalnya dirancang sebagai *platform* pembelajaran yang menyajikan blog dan artikel. Seiring waktu, *Website Simalas* berkembang menjadi sistem pembelajaran yang lebih interaktif dengan penambahan fitur *course*. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mempelajari materi teori yang telah disusun secara terstruktur, serta mengikuti kuis untuk mengukur pemahaman mereka terhadap topik yang dipelajari. Selain itu, pengguna yang berhasil menyelesaikan kuis akan memperoleh sertifikat resmi dari Simalas sebagai bentuk pengakuan atas pencapaian mereka. Dengan perubahan tersebut, *Website Simalas* kini menjadi *platform* pendidikan yang tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga mendukung pembelajaran yang lebih terstruktur, interaktif, dan memberikan nilai lebih bagi para penggunanya.

Website Simalas bertujuan untuk memberikan akses pembelajaran TI yang menyeluruh dan terjangkau bagi siapa saja. Berdasarkan wawancara dengan pendiri *Website Simalas*, masalah yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari pengguna terkait beberapa fitur atau alur proses *website* yang tidak berjalan dengan semestinya. Implikasi dari masalah ini meliputi penurunan tingkat kepuasan pengguna, berkurangnya jumlah pengguna aktif, serta penurunan reputasi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, beberapa solusi yang dapat

diusulkan antara lain analisis kebutuhan pengguna, pengujian kegunaan (*Usability Testing*), pengujian heuristik, dan analisis kegagalan (*Failure Analysis*). Dengan penerapan solusi-solusi tersebut, *Website Simalas* dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, memperbaiki reputasi, serta meningkatkan kinerja *website* secara keseluruhan.

Saat ini, *Website Simalas* sedang menjalani perbaikan untuk menilai dan meningkatkan berbagai aspek guna mendorong perkembangan yang lebih baik. Tujuan perbaikan ini adalah untuk meningkatkan kestabilan dan kualitas *Simalas*, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal. Dengan memperbaiki *bug*, mengoptimalkan performa, dan memperbaiki tampilan serta pengalaman pengguna, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan yang disediakan. Upaya ini bertujuan untuk mempertahankan dan memperkuat reputasi *website* demi kelangsungan layanan di masa depan.

Metode *UEQ* dibuat untuk memberikan evaluasi yang cepat terhadap sebuah situs web serta membantu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya. *UEQ* tersedia dalam 36 bahasa, termasuk bahasa Indonesia, Inggris, Jepang, Cina, dan Jerman, serta lainnya. Alat ini mencakup 26 parameter yang digunakan untuk mengevaluasi *website*, dengan kategori penilaian mulai dari buruk, lebih rendah dari *average*, lebih tinggi dari *average*, *good*, hingga sangat *good*. Kuesioner ini membutuhkan setidaknya 25 responden untuk diisi. Tujuan utama dari metode *UEQ* adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta kenyamanan mereka dalam berinteraksi dengan situs web, yang memungkinkan analisis untuk memperoleh pemahaman yang lebih lengkap tentang pengalaman dan emosi pengguna, enam skala penilaian *UEQ* adalah *Attractiveness*, *Efficiency*, *Perspiciuity*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty* [2].

Nielsen menjelaskan bahwa Evaluasi Heuristik (*HE*) merupakan sebuah teknik dalam rekayasa kegunaan yang bertujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah penting terkait aspek kegunaan, sehingga dapat menjadi bagian dari proses evaluasi. Metode ini terbukti efektif dalam menemukan kesalahan-kesalahan terkait *usability* pada *Website Simalas* dan membantu mengidentifikasi

kekurangan yang ada. Prinsip *HE* diterapkan untuk menilai kekurangan serta kesalahan dalam aspek kegunaan. Dengan menggunakan elemen-elemen ini, kegunaan situs web dapat dievaluasi secara jelas tanpa memperhitungkan faktor memori dan kesalahan, karena penilaian dilakukan berdasarkan visual dan data yang ditampilkan kepada pengguna [3].

Keunggulan utama dari metode *HE* adalah kemudahan dalam proses evaluasi, kecepatan dalam pelaksanaannya, serta biaya yang relatif rendah. Setiap evaluator melaksanakan evaluasi secara terpisah dengan melakukan pemeriksaan terhadap *interface*. Komunikasi antara evaluator hanya diizinkan setelah evaluasi selesai untuk menjaga independensi dan objektivitas hasil evaluasi. Selama proses evaluasi, penilai memeriksa berbagai elemen interaktif pada antarmuka dan membandingkannya dengan standar ketergunaan yang ada [4].

Tujuan dari evaluasi dan pengujian ini adalah untuk menilai tingkat kegunaan (*usability*) *platform* berbasis blog dalam menyajikan konten edukasi mengenai berbagai aspek TI, dengan menggunakan *UEQ* dan *HE* sebagai dasar evaluasi. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menilai kejelasan (*clarity*), kesederhanaan (*simplicity*), konsistensi (*consistency*), dan kegunaan (*usefulness*) antarmuka pengguna (*UI*) serta pengalaman pengguna (*UX*) dalam membantu pengguna memahami dan menguasai konsep-konsep TI yang kompleks. Penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data mengenai pengalaman pengguna dan kegunaan di *Website Simalas*, agar pengembang dapat mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki pada sistem *website* tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan wawancara dengan *Founder Website Simalas*, ditemukan bahwa sejumlah pengguna mengeluhkan bahwa beberapa fitur atau alur proses pada situs tersebut tidak berjalan dengan semestinya. Untuk mengatasi masalah ini, beberapa solusi yang dapat diterapkan antara lain analisis kebutuhan pengguna, uji kegunaan (*Usability Testing*), pengujian heuristik, dan analisis terhadap kegagalan (*Failure Analysis*).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian ini mencakup:

1. Bagaimana hasil evaluasi kegunaan *Website* Simalas jika menggunakan metode UEQ dan HE.
2. Apa rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kegunaan *Website* Simalas berdasarkan metode UEQ dan HE?

1.4 Batasan Penelitian

Berikut beberapa batasan yang akan diterapkan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini berfokus pada pemeliharaan *Website* Simalas dan peningkatan fungsionalitas fitur.
2. Penelitian ini membatasi analisis kegunaan *Website* Simalas menggunakan metode UEQ dan HE untuk mengidentifikasi dan memperbaiki fitur serta proses alur *website* yang tidak berfungsi dengan baik berdasarkan keluhan pengguna.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini mencakup:

1. Menemukan elemen-elemen penting yang berpengaruh besar dari hasil analisis pengalaman pengguna saat mengunjungi situs *Website* Simalas.
2. Membuat rekomendasi yang tepat berdasarkan metode HE untuk meningkatkan kegunaan *Website* Simalas.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini meliputi:

1. Memberikan rekomendasi yang jelas dan terukur kepada pengembang *Website* Simalas terkait area atau fitur yang memerlukan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan secara mendalam.
2. Membantu meningkatkan pengalaman dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan *Website* Simalas sebagai *platform* pembelajaran dengan lebih efektif, serta mendukung pengembangan keterampilan pengguna dalam mengikuti *course* yang disediakan secara optimal.