

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era industri 4.0 saat ini, penggunaan internet sebagai salah satu sarana bisnis dapat meningkatkan daya saing sebuah perusahaan. Dengan menggunakan internet perusahaan dapat melakukan pemasaran untuk memperkenalkan produk atau jasa kepada calon pelanggan maupun pelanggan tetap diseluruh penjuru dunia. Salah satu cara untuk melakukan pemasaran tersebut ialah dengan memiliki sebuah *website*. *Website* merupakan kumpulan dari halaman yang memuat teks, gambar maupun suara untuk menampilkan informasi tertentu dan diakses menggunakan internet oleh banyak orang. *Website* seringkali dipilih untuk menjadi sarana *branding* dikarenakan ringan untuk perangkat serta mudah untuk diakses. *Website* yang baik adalah yang memiliki fungsionalitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Tidak hanya itu, perusahaan harus memperhatikan desain *user interface website* mereka. Jika tampilan *user interface* kurang menarik maka calon pelanggan enggan menjelajahi *website* tersebut meskipun situs tersebut dapat dikatakan cukup untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

PT Mars Gearitama merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang memanfaatkan *website* sebagai sarana *branding* atau pemasaran perusahaan. PT Mars Gearitama merupakan perusahaan dibidang pengiriman barang (kargo) domestik dan internasional. PT Mars Gearitama menggunakan *website* dengan alamat url www.marslogs.co.id untuk mempublikasikan informasi mengenai perusahaan dan juga dapat melakukan permintaan kuota logistik. Dengan begitu fungsionalitas dan desain antarmuka *website* harus berorientasi pada user yaitu pengunjung *website*, calon pelanggan dan pelanggan tetap. Namun, saat ini *website* PT Mars Gearitama hanya terfokus pada penyampaian informasi dan layanan perusahaan tanpa memperhatikan bagaimana *website* tersebut dapat membantu para calon klien. Informasi yang terdapat pada *website* saat ini

sudah lama tidak terbaharui. Banyak perubahan mengenai informasi vital seperti nama perusahaan, lokasi kantor, lokasi gudang dan layanan-layanan terbaru saat ini yang belum terbaharui pada *website* tersebut. Di samping informasi yang sudah tidak relevan, tampilan antarmuka *website* yang tidak menarik serta usang dapat membuat para pengguna *website* kehilangan minat mereka untuk mengetahui informasi yang lebih dalam terkait PT Mars Gearitama dengan tujuan akhir yaitu menggunakan jasa perusahaan. Fitur permintaan kuota masih terlalu kompleks untuk digunakan pengguna, serta fitur login yang saat ini hanya diperuntukan untuk administartor saja membuat kesalahpahaman untuk para pengguna.

Dari permasalahan diatas dibutuhkan sebuah metode untuk mengevaluasi dan meredesain ulang tampilan antarmuka *website* PT Mars Gearitama. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *User Centered Design* (UCD). *User Centered Design* (UCD) adalah metode yang berfokus pada pengguna. UCD menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses perbaikan *website* sehingga pengguna dapat memberikan saran dan masukan mengenai desain antarmuka *website* yang akan dirancang. *User Centered Design* (UCD) merupakan paradigma baru dalam pengembangan sistem berbasis website menurut Simatupang (2014) dalam (Rachmayani, 2020). Perancangan akan dibuat sesuai dengan kebutuhan penggunaa untuk mengoptimalkan tingkat *user experience* termasuk di dalamnya nilai *usability* sehingga pengguna dapat mengunjungi dan mendapatkan informasi dari *website* dengan efektif dan nyaman. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan *User experience Questionnaire* (UEQ) dengan total 26 pernyataan dan melakukan evaluasi heuristik dengan para ahli untuk melihat respon pengguna yang akan dijadikan sebagai landasan utama dalam proses *redesign website*. Terdapat 6 indikator yang dihitung pada penelitian ini yakni skala daya tarik (*attractiveness*), skala kejelasan (*perspicuity*), skala efisiensi (*efficiency*), skala ketepatan (*dependability*), skala stimulasi (*stimulation*) dan skala kebaruan (*novelty*). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *UEQ analys tools* dan *UEQ compare tools*. Luaran penelitian ini berupa rekomendasi desain yang dibuat pada aplikasi desain

figma. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *website redesign* mampu menyelesaikan permasalahan pada *website* berjalan dimana ke 6 skala UEQ mengalami peningkatan *user experience* dengan benchmark baik sekali (*excellent*).

1.2 Maksud dan Tujuan

1.2.1 Maksud

Maksud dari dilakukannya penelitian ini ialah untuk memberikan rekomendasi *redesign user interface* terhadap *website* PT Mars Gearitama berdasarkan analisis *user experience* yang akan dilakukan.

1.2.2 Tujuan

- a. Membandingkan kualitas *user experience* *website* berjalan dengan *website redesign* menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)
- b. Menerapkan *User Centered Design* (UCD) dengan baik dalam desain ulang *user interface website* PT Mars Gearitama dengan memperhatikan *user experience*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang dapat diidentifikasi yaitu:

- a. Bagaimana *meredesign user interface website* PT Mars Gearitama agar memiliki nilai *user experience* yang baik?
- b. Bagaimana *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat menunjukan aspek *usability* yang harus diperbaiki?
- c. Bagaimana menerapkan *User Centered Design* (UCD) dalam *meredesign user interface website* PT Mars Gearitama?

1.4 Ruang Lingkup

- a. Objek penelitian ini adalah *website* dari PT Mars Gearitama dengan url <http://www.marslogs.co.id/>
- b. Target pengguna ialah pengunjung *website* termasuk didalamnya pengguna yang berpotensi menjadi calon pelanggan dan pelanggan tetap.

- c. Pengembangan rancangan *redesign user interface* melibatkan pengguna sesuai dengan metode *User Centered Desig* (UCD).
- d. Penelitian berfokus pada *redesign user interface website* dan hasil rancangan berupa *prototype*.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini ialah:

- a. Memudahkan pengguna dalam mengakses informasi pada *website* PT Mars Gearitama secara efektif dan efisien.
- b. Dapat menarik minat pengguna terhadap jasa yang diberikan PT Mars Gearitama setelah menelusuri informasi tentang perusahaan.
- c. Dapat membantu PT Mars Gearitama mengelola permintaan kuota barang.
- d. Bagi Pembaca diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Luaran yang diharapkan

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah terciptanya rekomendasi rancangan tampilan antarmuka *website* baru untuk PT Mars Gearitama yang memiliki tingkat *user experience* dan *usability* sesuai harapan, serta memberikan kesan nyaman saat digunakan oleh para pengguna dalam mengakses informasi terkait PT Mars Gearitama.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi Latar belakang, Maksud dan Tujuan, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Manfaat Penelitian, Luaran yang Diharapkan serta Sistematika Penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II membahas mengenai landasan teori yang mendukung penelitian ini. Sumber bacaan ddiapatkan melalui studi pustaka. Teori dikumpulkan untuk digunakan sebagai acuan dan dasar dari penelitian sesuai dengan judul.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab III metodologi penelitian menjelaskan tentang tahapan penelitian, uraian penelitian, alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian, waktu dan tempat penelitian serta jadwal kegiatan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan merupakan bagian yang menjelaskan mengenai hasil penelitian yang dilakukan. Pada bagian ini terdiri dari sejarah perusahaan, konsep penelitian, desain, pengembangan dan pengujian.

BAB V SIMPULAN DAN PENUTUP

Simpulan dan penutup merupakan bagian yang menjelaskan kesimpulan penelitian secara keseluruhan serta saran untuk penulisan yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN