

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klenger Burger merupakan restoran burger di Indonesia yang telah hadir sejak tahun 2006. Di saat kebanyakan restoran burger memiliki rasa *western* atau barat restoran yang dikelola oleh PT. Kinarya Anak Negeri ini hadir menyajikan burger dengan cita rasa Indonesia sehingga dapat dinikmati oleh lidah masyarakat Indonesia. Klenger Burger telah dinikmati oleh banyak masyarakat Indonesia mulai dari dalam maupun luar jabodetabek. Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan zaman yang beralih ke era digital terdapat banyak sekali metode yang dapat dilakukan untuk mengiklankan dan menjual suatu produk salah satunya dengan menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan menggunakan *website* sebagai salah satu media yang digunakan perusahaan untuk berkomunikasi langsung dengan pelanggan. Menurut (Suryani, Nurhadi, & Amar, 2020) pengalaman konsumen ketika mengunjungi website akan membentuk suatu persepsi tentang perusahaan dan mengasosiasikannya dengan produk yang ditawarkan. Ketika konsumen mendapatkan pengalaman yang menyenangkan ketika mengunjungi website maka hal ini akan mendorong konsumen untuk memberikan respon positif terhadap perusahaan.

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan dengan owner Klenger Burger permasalahan mulai muncul ketika *website* Klenger Burger tidak dilakukan pembaharuan selama 5 tahun terakhir sehingga menimbulkan perbandingan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan website kompetitor yang ada. Masalah-masalah yang ada antara lain adalah tidak *terupdate* nya informasi yang ada di dalam *website* seperti informasi *store*, menu, dan gambar. Selain itu ada tampilan *user interface* yang kurang menarik sehingga tidak memberikan pengalaman yang baik bagi pengunjung *website* Klenger Burger. Tidak *terupdate* nya informasi

pada *Website Klenger Burger* dapat menimbulkan kerugian pada *customer* maupun pihak Klenger Burger. Sebelumnya peneliti telah melakukan kuesioner singkat untuk mendapatkan hipotesis sementara permasalahan yang ada pada website Klenger Burger. Dari 20 responden yang ada memberikan hasil yaitu 55% responden tidak setuju jika website klenger burger mudah dipahami, 85% responden tidak setuju jika website klenger burger memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan, 75% responden tidak setuju informasi yang ada pada website klenger burger sesuai dengan kebutuhan dan 85% responden tidak setuju website klenger burger memiliki tampilan user interface yang menarik. Karakteristik responden yang telah mengisi kuesioner tersebut terdiri dari 70% laki-laki dan 30% perempuan yang 60% nya berdomisili di daerah Jakarta dan sebagian besar berumur 20 – 30 tahun.

Jika dilihat dari permasalahan yang ada, maka dibutuhkan suatu metode untuk menganalisis, mengevaluasi, serta melakukan desain ulang *website Klenger Burger*. Salah satunya dengan alat bantu *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang merupakan kuesioner untuk melakukan penilaian skala terhadap *User Experience (UX)* atau pengalaman pengguna para pengunjung *website Klenger Burger*. Dalam proses penggunaannya UEQ dapat mengidentifikasi pengalaman pengguna saat mengunjungi *website*, dan juga mengatasi masalah kesulitan pengguna dalam menggunakan *website Klenger Burger* karena *User Experience Questionnaire (UEQ)* dapat memberikan hasil yang meningkatkan tingkat keefektifan dan efisien dari suatu sistem (Paramitha, Dantes, & Indrawan, 2018). Penerapan *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada *website Klenger Burger* melibatkan para responden kuesioner untuk dapat memberi masukan terhadap tampilan *User Interface (UI)* atau tampilan antarmuka pada *website Klenger Burger*. Metode yang akan digunakan untuk membantu penelitian mengenai analisis *user experience* dan *redesign user interface* ini menggunakan metode *Design Thinking*.

Pemilihan metode *Design Thinking* pada penelitian ini dipilih karena metode ini dikenal sebagai proses berpikir komprehensif yang

berfokus untuk menciptakan solusi yang diawali dengan proses empati terhadap suatu kebutuhan tertentu yang berpusat pada manusia menuju suatu inovasi berkelanjutan berdasarkan kebutuhan pengguna (Alrazi & Rachman, 2021). Tidak hanya itu metode *design thinking* merupakan metode yang bisa menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang kompleks dan memiliki ruang lingkup yang luas sehingga memudahkan proses inovasi kedepannya (Pressman, 2018).

Harapannya hasil penelitian ini nantinya dapat menghasilkan desain tampilan yang sesuai dengan keinginan pengguna, serta meningkatkan nilai fungsionalitas dari *website* Klenger Burger sehingga proses bisnis perusahaan berjalan dengan seharusnya dan juga memberikan pengalaman yang menyenangkan ketika dikunjungi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, maka penulis dapat merumuskan masalah yang ada yaitu:

- 1) Bagaimana hasil pengujian dan hasil analisis *user experience* pada *website* Klenger Burger menggunakan pendekatan *User Experience Questionnaire (UEQ)*?
- 2) Bagaimana analisis perhitungan *user experience* terhadap tampilan *user interface* pada *website* Klenger Burger setelah dilakukan *redesign*?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun penulis menetapkan beberapa ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

- 1) Penilaian pada pengalaman pengguna menggunakan pendekatan *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang memiliki enam skala penilaian dan akan diimplementasikan dalam kuesioner yang akan diisi oleh responden.
- 2) Kegiatan yang akan dilakukan menggunakan metode *Design Thinking* sebagai acuan dalam melakukan *redesign*.

- 3) Redesign yang akan dilakukan berbentuk bentuk prototype dan implementasi dalam bentuk *front-end*

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menguji tingkat pengalaman pengguna terhadap website Klenger Burger dengan menggunakan pendekatan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
- 2) Melakukan analisis hasil perhitungan pengalaman pengguna terhadap tampilan *user interface website* Klenger Burger sebelum dan setelah dilakukan *redesign*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Mempermudah pengguna dalam mengakses *website* Klenger Burger
- 2) Memudahkan Klenger Burger dalam memasarkan dan menjual produknya.
- 3) Dapat menambah referensi dalam analisis *user experience* menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

1.6 Luaran Yang Diharapkan

Luaran dari penelitian ini adalah terwujudnya tampilan *user interface website* Klenger Burger dengan tingkat pengalaman pengguna yang dapat memenuhi skor *User Experience Questionnaire (UEQ)* diatas rata-rata pada enam skala penilaian yang ada.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini ditulis untuk memberikan kemudahan bagi pembaca dalam memahami secara umum isi laporan penelitian ini. Berikut adalah sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan dasar teori yang didapatkan dari beberapa penelitian terdahulu dan menjadi acuan dalam penyusunan skripsi ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tahapan penelitian, uraian penelitian, alat dan bahan yang akan digunakan, dan tahapan kegiatan yang akan dilakukan.

BAB IV PERANCANGAN

Pada bab ini akan dijelaskan seluruh proses perancangan system informasi mulai dari analisis system berjalan, desain system, pengujian system yang akan dibuat, dan implementasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan memaparkan kesimpulan dan saran dari penelitian yang sudah dilakukan.