

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Pengalaman pengguna yang baik merupakan pusat kesuksesan produk-produk yang interaktif. Untuk meningkatkan produk yang menyangkut aspek kualitas ini, penting untuk dapat mengukur pengalaman pengguna dengan cara yang efisien dan handal, tetapi mengukur pengalaman pengguna bukanlah tujuan itu sendiri. Beberapa pertanyaan berbeda dapat menjadi alasan di balik keinginan untuk mengukur pengalaman pengguna suatu produk secara kuantitatif.

Untuk menciptakan produk atau layanan yang sukses, perlu untuk memastikan bahwa produk tersebut memiliki pengalaman pengguna yang cukup tinggi. Pengguna yang berbeda atau kelompok pengguna yang berbeda dapat menilai produk yang sama dengan sangat berbeda mengenai pengalaman penggunaannya, misalnya karena mereka memiliki kebutuhan yang berbeda atau kemampuan atau keterampilan yang berbeda untuk menggunakan produk tersebut.

Dalam ekosistem ekonomi digital, suatu pengukuran kualitas layanan *e-commerce* merupakan hal penting untuk dilakukan. Terutama *e-commerce* yang melibatkan pengguna langsung dimana kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi sangat dinilai dan diperhitungkan oleh pengguna. Alenxi Technology sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang *e-commerce* belum banyak

memperhitungkan aspek pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan website utama mereka yaitu www.alenxi.com.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Kuisisioner Pengalaman Pengguna (UEQ) dengan menerapkan metode *Unmoderated Remote Usability Test (URUT)*. *UEQ (User Experience Questionnaire)* adalah kuesioner atau alat yang lebih mudah dan efisien untuk dapat mengukur *User Experience (UX)*. *UEQ* ini memudahkan kita untuk mengukur *UX* pada sebuah desain aplikasi.(Santoso, 2016). Pertanyaan dan jawaban pengguna merupakan faktor utama yang digunakan Kuisisioner Pengalaman Pengguna (UEQ) yang dapat menentukan hasil pengalaman pengguna menggunakan website *e-commerce* Alenxi.com berdasarkan atribut yang berperan dengan menerapkan metode yang sesuai. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Unmoderated Remote Usability Test (URUT)*. Peneliti memilih metode ini karena penggunaannya mudah dimengerti dan tidak perlu moderasi dalam penggunaannya yang sangat tepat digunakan terhadap pengguna *e-commerce*. *URUT* dirancang untuk pengujian kegunaan untuk produk atau antarmuka. Itu berarti mengukur seberapa puas (atau tidak puas) pengguna dengan antarmuka dan operabilitas produk. Dengan menggunakan metode *Unmoderated Remote Usability Test (URUT)* ini peneliti berharap proses penelitian ini akan menghasilkan sebuah analisis yang memiliki akurasi tinggi dan rekomendasi yang tepat berdasarkan parameter dari atribut yang ditentukan.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka dirumuskan suatu masalah pada penelitian yaitu penerapan metode *Unmoderated Remote Usability Test (URUT)* pada sebuah sistem yang dapat mengukur seberapa puas (atau tidak puas) pengguna dengan antarmuka dan operabilitas produk website utama di Alenxi Technology Semarang.

1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan penggunaan konsumen terhadap antarmuka website pada Alenxi Technology dengan menggunakan Kuisisioner Pengalaman Pengguna (UEQ) dengan metode *Unmoderated Remote Usability Test (URUT)*.

Adapun penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait, yaitu:

1.3.1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh pada perkuliahan Teknik Informatika dan sebagai salah satu syarat wajib untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) Teknik Informatika Universitas Stikubank serta menambah wawasan dan pengetahuan seputar dunia pekerjaan yang khususnya tentang program pengalaman pengguna dalam website.

1.3..2. Bagi Akademik

Penelitian yang dilakukan memberikan informasi kepada peneliti atau calon peneliti lain untuk menerapkan kedalam sistem yang lebih luas dan lebih kompleks. Sebagai bahan acuan penelitian ini dapat dikembangkan keranah yang lebih lanjut. Memperoleh sistem yang dapat dapat mengukur seberapa puas (atau tidak puas) pengguna dengan antarmuka dan operabilitas produk website.

1.3..3. Bagi Alenxi Technology

Dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi dari hasil pengukuran mengenai pengalaman pengguna di website utama www.alenxi.com apakah sudah puas atau belum dan antarmuka seperti apa yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna.

1.4. METODE PENELITIAN

Lingkup penelitian yang dilakukan lebih fokus pada evaluasi *user experience* website utama Alenxi Technology untuk pengguna saat ini dan merancang perbaikan antarmuka dan interaksi situs web. Penelitian ini terbatas pada user experience yang terfokus pada persepsi, kesan atau sikap pengguna terhadap sistem interaktif di website [alenxi.com](http://www.alenxi.com) sehingga setiap tahap penelitian melibatkan pendapat pengguna. Objek dari penelitian adalah website [alenxi](http://www.alenxi.com). khususnya halaman - halaman utama toko online. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif untuk mengukur kebergunaan dan UX dalam menggunakan [alenxi.com](http://www.alenxi.com) dari sisi pembeli. Tahapan pengumpulan dan pengolahan data

dilakukan dengan metode yaitu pendekatan UEQ untuk mengukur pengalaman pengguna. Pengukuran usability bertujuan untuk mengukur kebergunaan sistem alenxi.com dari sisi pembeli berdasarkan dimensi *User Experience Questionnaire*, yaitu kegunaan (*usefulness*), kepuasan (*satisfaction*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan kemudahan pembelajaran (*ease of learn*). Metode pengumpulan data melalui eksperimen untuk mendapatkan umpan balik dari penggunaan sistem alenxi.com. Eksperimen melibatkan partisipan (responden), tugas yang harus dilakukan, artifak berupa laman alenxi.com, metode pengukuran, dan observer. Berdasarkan Tullis & Albert (2010) 5 – 15 orang dengan jumlah tugas sebanyak 5 – 14 tugas merupakan rentang jumlah responden yang baik untuk pengukuran usability. Hal ini bertujuan untuk memenuhi ketentuan validasi dan reliabilitas atau mendapatkan hasil signifikan berkorelasi. Tugas yang diberikan terdiri dari login dan logout, input data pembelian, input data produk (menambah, menghapus, mengedit), dan melihat tampilan toko di laman utama.

Selain menggunakan metode pengumpulan data, peneliti juga melakukan pengumpulan data dengan cara mencari sumber dari internet, jurnal, tugas akhir dan beberapa media lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Studi pustaka yang dijadikan acuan oleh peneliti antara lain :

1. Buku yang membahas *User Interface* dan *User Experience*
2. E-book tentang kuisisioner *user experience*
3. Jurnal mengenai kasus usability testing teru tama dengan metode unmoderated.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini menggunakan dengan pendekatan yang berlandaskan pada metode perancangan atau eksperimen, sehingga dihasilkan suatu model / formula / prediksi / metode / prototype yang dilalui proses-proses pembentukan hipotesis, kerangka teoritis, atau model teoritis, pembuatan suatu model, formula, prediksi, metode, atau prototype, perancangan eksperimen, pengujian dan pengumpulan data dan analisis hasil sehingga sistematika penulisan terdiri dari 5 bab antara lain:

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini dibahas mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisi uraian sistematis tentang informasi hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan menghubungkannya dengan masalah penelitian yang sedang diteliti.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini berisi uraian beberapa landasan teori yang ada hubungannya dengan pokok permasalahan yang akan dipilih, yang akan dijadikan landasan landasan penulisan skripsi yang akan

dikutip dari berbagai pustaka diantaranya teori tentang *user interface dan user experience*, elemen – elemen perangkat lunak.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini berisi tentang hasil eksperimen, uji statistik, dan uraian analisis / interpretasi hasil yang terkait judul, topik dan tema penelitian yang diambil. Penyajian dan analisis data dan interpretasi data yang mengungkapkan tentang penafsiran – penafsiran yang berdasarkan pada hasil penyajian dan analisa data berdasarkan teori - teori yang relevan dengan penelitian.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini mengungkapkan pernyataan singkat, jelas, dan sistematis dari keseluruhan hasil analisis, pembahasan, dan pengujian hipotesis dalam sebuah penelitian dan juga saran yang merupakan usul atau pendapat dari peneliti yang berkaitan dengan pemecahan masalah dalam objek penelitian ini ataupun kemungkinan penelitian lanjutan.