

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Internet (*Interconnected Network*) merupakan sekumpulan jaringan yang saling terhubung dimana jaringan tersebut menyediakan sambungan global informasi [1]. Menurut Ketua Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), Jamalul Izza bahwa pengguna internet di Indonesia hingga kuartal ke-2 tahun 2020 naik menjadi 73,7 persen dari populasi atau setara 196,7 juta pengguna [2]. Dengan adanya internet, kehidupan masyarakat menjadi sangat mudah. Mudah untuk mendapatkan informasi, mudah untuk berkomunikasi, dan mudah untuk mengelola informasi. Hampir tidak ada orang yang tidak mengetahui apa itu internet.

Sekarang ini internet tidak hanya digunakan untuk memperoleh informasi saja, melainkan dapat digunakan sebagai media untuk melakukan bisnis dengan membangun sebuah *website* [3]. Situs *website* merupakan representasi perusahaan di dunia maya yang berarti keseluruhan asset fisik yang ada direduksi menjadi sekumpulan informasi digital yang dapat diakses siapa saja di dunia ini [4]. Sebagai contoh, *website* pencarian kerja yang menghubungkan perusahaan penyedia lowongan kerja dengan para pencari kerja. Hal ini tentu sangat meningkatkan efektifitas layanan informasi. Para pencari kerja yang sebelumnya harus mencari informasi melalui koran, spanduk atau bahkan dari mulut ke mulut, kini dapat mencari informasi pekerjaan hanya menjelajahi sebuah *website*. Tak sedikit *website* yang juga menyediakan layanan bagi pelamar untuk langsung mendaftar pada posisi pekerjaan yang ditampilkan.

Tingkat efektifitas penggunaan *website* untuk penyebaran informasi cukup tinggi. Selain menekan pengeluaran biaya, sasaran pembacanya juga lebih luas. Banyak perusahaan yang sudah menggunakan *website* untuk membagikan informasi kepada masyarakat luas. Baik informasi perkenalan perusahaan, informasi terkait produk-produk yang diperjual-belikan, maupun informasi tentang peluang karir di perusahaan tersebut. PT. Astra Credit Companies

(ACC) adalah salah satu perusahaan yang memanfaatkan *website* untuk berbagi informasi terhadap masyarakat luas. Bahkan perusahaan ini memiliki lebih dari satu *website* dengan tujuan yang berbeda.

PT. Astra Credit Companies telah berdiri sejak 15 Juli 1982 dan hingga saat ini ACC menjadi perusahaan pembiayaan yang cukup besar dengan lokasi perusahaan yang tersebar di Indonesia. Tentunya perusahaan ini memerlukan karyawan dalam jumlah besar untuk ditempatkan di setiap cabang perusahaan yang tersebar di Indonesia. Untuk menjaring karyawan, ACC meluncurkan sebuah *website* bernama ACC Career yang menampilkan peluang karir bagi mahasiswa hingga pekerja senior dan menampilkan berita terkait kegiatan yang dilakukan ACC. Serta melalui *website* ini, pelamar dapat melakukan aplikasi secara langsung.

Untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap *website* ACC Career, dilakukan analisis *usability* menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dengan meminta pendapat pakar dan metode *Webuse* dengan menyebarkan kuisioner pada pengguna. Hasilnya, ditemukan beberapa keluhan dan penilaian yang kurang baik. Berdasarkan permasalahan tersebut, ACC berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya dengan mengadakan proyek pengembangan ulang *website* ACC Career atau yang dapat disebut dengan *revamp*. Tentunya pengembangan ulang *website* ini selain menghadirkan tampilan baru yang lebih menarik, juga meningkatkan kualitas *website* dengan memperbaiki masalah *usability* pada tampilan sebelumnya sehingga pengguna akan lebih mudah dan nyaman saat mengunjungi *website*. Analisis juga akan dilakukan terhadap tampilan baru sebelum diluncurkan kembali untuk memastikan agar *website* sudah memenuhi aturan *usability* saat ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis menemukan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis dari tampilan *website* sebelum dilakukan pengembangan ulang?

2. Bagaimana hasil analisis dari tampilan *website* setelah dilakukan pengembangan ulang?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya, penulis menentukan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Analisis dilakukan pada tampilan sebelum dan sesudah pengembangan ulang.
2. Analisis dilakukan dengan metode *Heuristic Evaluation* dan *Webuse*.
3. Metode *Heuristic Evaluation* dilakukan oleh 3 orang ahli atau *evaluator* UI/UX.
4. Metode *Webuse* dilakukan dengan penyebaran kuisisioner.
5. Website dianalisis menggunakan tampilan komputer.
6. Metode *Heuristic Evaluation* menggunakan 10 prinsip *usability* yang ditentukan oleh Jakob Nielsen.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui penilaian ahli dan pengguna pada *website* ACC Career sebelum dilakukan pengembangan ulang.
2. Mengetahui penilaian ahli dan pengguna pada *website* ACC Career setelah dilakukan pengembangan ulang.

1.5. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa metode yang digunakan untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir. Adapun metode yang dipilih sebagai berikut:

1.5.1. Studi Pustaka

Tahapan penelitian dimulai dengan melakukan studi pustaka. Informasi yang didapat saat melakukan studi pustaka bertujuan untuk memberikan referensi, mendukung dan memperkuat penelitian. Referensi bisa didapatkan dari buku, jurnal, dan lain-lain. Bahan-bahan yang dijadikan referensi akan ditulis pada halaman daftar pustaka.

1.5.2. Analisis Kebutuhan Penelitian

Pada tahap ini, ditentukan metode yang cocok untuk digunakan dalam melakukan penelitian. Metode yang dipilih dapat lebih dari satu. Biasanya pilihan metode didapatkan dari referensi pada saat melakukan studi pustaka. Penulis memilih menggunakan metode *Heuristic Evaluation* yang menganut 10 prinsip *usability* menurut aturan Jakob Nielsen dengan mewawancarai ahli UI/UX dan metode *Webuse* dengan menyebarkan kuisisioner.

1.5.3. Perencanaan

Tahap perencanaan dilakukan sebelum tahapan pengumpulan data dilakukan. Hal-hal yang dilakukan dalam tahap perencanaan sebagai berikut:

1.5.3.1. Metode Heuristic Evaluation

a. Menyiapkan Form

Prinsip *usability* yang digunakan oleh penulis adalah prinsip *usability* dari Jakob Nielsen yang berjumlah 10. Penulis membuat 2 buah form. Masing-masing form berisikan kolom untuk menuliskan masalah yang didapat beserta *severity rating* dan solusi dari permasalahan untuk setiap prinsip *usability*.

b. Menentukan *Evaluator*

Evaluator merupakan sebuah profesi yang memiliki kualifikasi, pengetahuan, kompetensi, dan pengalaman melakukan kegiatan penilaian terhadap objek penilaian, sesuai dengan keahlian dan profesionalisme yang dimiliki dengan mengacu kepada standar penilaian yang berlaku. Dalam penelitian ini dipilih 4 *evaluator* yang memahami prinsip *usability* dan sudah pernah membangun atau mendesain tampilan aplikasi.

1.5.3.2. Metode Webuse

a. Menyiapkan Kuisisioner

Menurut Ktut Sukardi (1983), Kuesioner adalah suatu bentuk teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan pada metode penelitian dengan

tidak perlu / wajib memerlukan kedatangan langsung dari sumber data [5]. Penulis menyiapkan 2 kuisisioner yang masing-masing berjumlah 24 pertanyaan yang sama terkait 5 prinsip *usability*. Kuisisioner dibuat melalui aplikasi Google Form. Dan dibagikan pada pengguna setelah mempresentasikan dan menampilkan halaman *website*.

b. Menentukan responden

Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti [6]. Mengacu dari rumus tersebut, dan jika penulis menggunakan 4 kategori analisis yaitu *content, organization, and readability, navigation and links, user interface design, dan performance and effectiveness*, maka hasilnya adalah 40 responden.

1.5.4. Pelaksanaan Evaluasi

1.5.4.1. Metode Heuristic Evaluation

a. Evaluasi oleh Evaluator

Penulis mempresentasikan *website* baik tampilan lama maupun tampilan baru sebelum *evaluator* melakukan evaluasi pada setiap halaman. *Evaluator* diminta untuk menelusuri seluruh halaman dan melakukan *sign in* dan *sign up*.

b. Penemuan Masalah oleh Evaluator

Penulis menjelaskan 10 prinsip *usability* yang harus dievaluasi oleh *evaluator*. *Evaluator* mengisikan permasalahan, tingkat *severity ratings*, dan solusi permasalahan dari 10 prinsip *usability* yang telah dievaluasi pada form yang disediakan.

1.5.4.2. Metode Webuse

a. Penyebaran Kuisisioner

Penulis mengadakan pertemuan secara *online* dengan responden untuk mempresentasikan tampilan lama dan tampilan baru menggunakan aplikasi Google Meet. Penulis juga memberikan kesempatan bagi responden jika

ingin menjelajahi *website* dengan memberikan kontrol akses. Responden dipersilahkan untuk mengisi kuisisioner melalui Google Form yang telah dibuat.

b. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuisisioner

- Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan teknik *Product Moment Pearson* yang dapat dilihat pada Persamaan (1.1).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (1.1)$$

Keterangan:

- 1) R_{xy} = Koefisien relasi
- 2) X = Variabel bebas
- 3) Y = Variabel terikat
- 4) N = Banyaknya data

Apabila r_{hitung} yang diperoleh $> r_{tabel}$, maka instrument atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (valid). Begitupun sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrument atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (tidak valid) [7].

- Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks yang akan membuktikan apakah alat pengukur dapat dipercaya atau tidak. Sebuah alat ukur dapat dikatakan reliabel jika menunjukkan hasil yang konsisten dengan gejala

dan alat ukur yang sama setelah dilakukan pengukuran beberapa kali [7]. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* pada Persamaan (1.2).

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (1.2)$$

Keterangan:

- 1) r = Koefisien Reliabilitas
- 2) k = Jumlah Pertanyaan
- 3) $\sum \sigma_i^2$ = Jumlah Varians per Pertanyaan
- 4) σ_t^2 = Total Varians

1.5.5. Analisis Hasil Evaluasi

Setelah seluruh responden dan ahli UI/UX mengumpulkan form yang telah diisi, penulis melakukan analisis sesuai dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya.

1.5.6. Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan tahap terakhir penelitian. Penulis akan menuliskan hasil akhir penelitian dan menyimpulkan beberapa hal penting dan menyediakan pilihan saran untuk perbaikan tampilan baru. Serta penulis akan mencoba menerapkan beberapa solusi dari permasalahan yang ada.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan sebagai tinjauan dalam melakukan penelitian. Terdapat tabel perbandingan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu diambil berasal dari jurnal yang tersedia pada Google Scholar.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan terkait teori-teori yang berguna untuk menambah pengetahuan, menentukan gagasan dan mendukung keputusan yang telah dipilih sebelumnya.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN EKSPERIMEN

Bab ini berisi deskripsi masalah yang melatar belakangi adanya penelitian dan apa yang ingin digali dalam penelitian, analisis kebutuhan eksperimen (meliputi analisis kebutuhan responden, kuesioner, dan alat), dan perancangan eksperimen (meliputi tujuan, tugas atau aktivitas, dan pengukuran eksperimen).

BAB V HASIL EKSPERIMEN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi eksperimen terkait penjelasan singkat dari setiap metode yang digunakan, hasil eksperimen yang disajikan dalam bentuk tabel, dan pembahasan eksperimen (meliputi tujuan dan pembahasan hasil) yang ditulis secara rinci. Bab ini juga akan menampilkan apakah alat ukur yang digunakan valid dan reliabel. Hal ini tentu akan berpengaruh pada hasil akhir dari penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi hasil akhir dari analisis dengan menyebutkan poin-poin *usability* dengan menggunakan 2 metode berbeda serta menuliskan permasalahan yang ada dan perbaikan yang telah diterapkan pada desain.