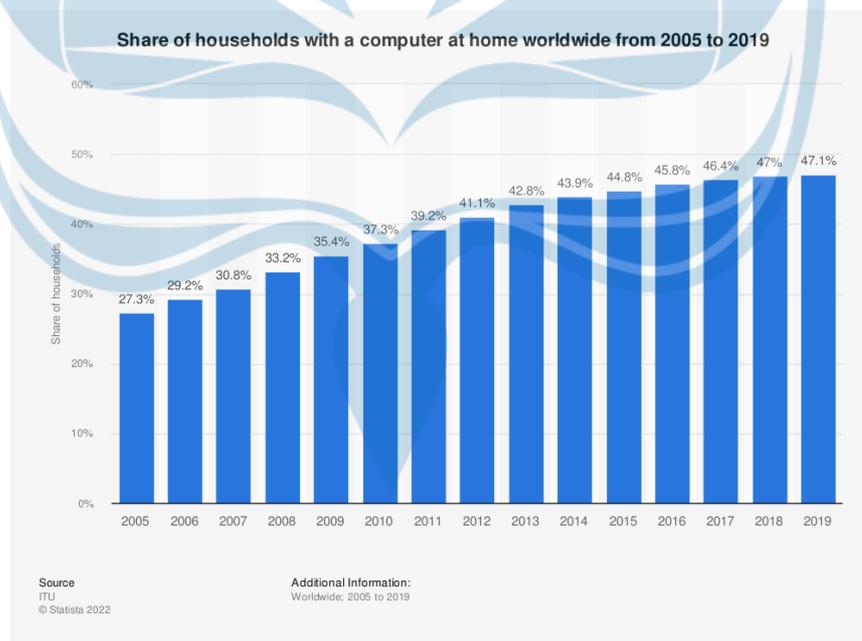


# BAB I

## PENDAHULUAN

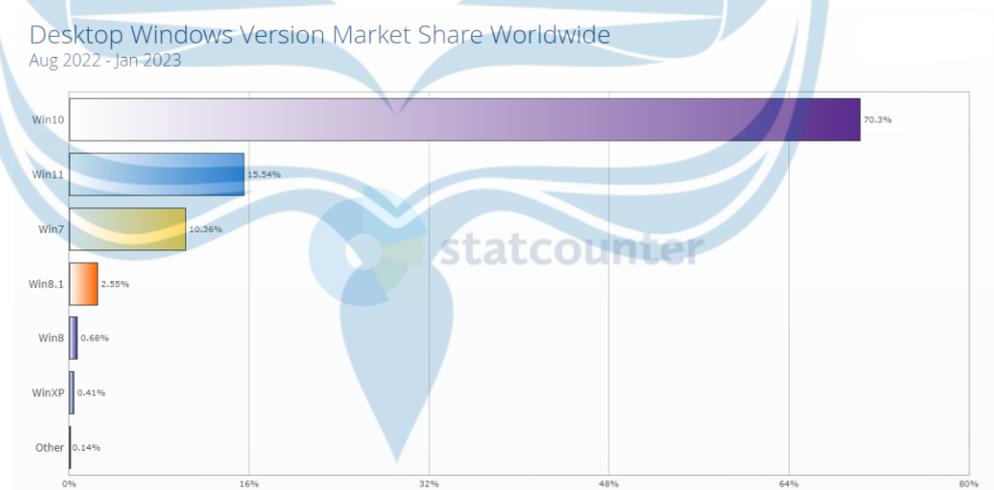
### 1.1. Latar Belakang

Pada abad ke-21 ini, teknologi informasi sudah berkembang secara cepat, melalui adanya perkembangan teknologi informasi membantu masyarakat umum untuk menjalani kehidupan sehari-hari dengan lebih efektif dan efisien. Kemajuan dalam teknologi informasi menjadikan sektor komputer yang sebelumnya hanya digunakan oleh kalangan tertentu saja, sekarang telah diadopsi pada kalangan masyarakat umum. Berdasarkan data berikut dari Statista pada Gambar 1.1, adopsi penggunaan komputer pada masyarakat umum terus mengalami peningkatan pada setiap tahunnya [1]. Sedangkan pengguna komputer dari semua rumah tangga di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 18,2% [2].



Gambar 1. 1 Tingkat Kepemilikan Komputer dari Tahun 2005 sampai 2019 (Statista)

Pengertian dari komputer adalah merupakan produk elektronik yang bisa menerima masukan, melakukan pengolahan data sesuai dengan program yang sedang dijalankan, menyimpan hasil yang sudah diolah, dan menyediakan *output* yang telah diproses menjadi bentuk informasi [3]. Pada komputer yang kita gunakan sekarang ini sudah terinstal sistem operasi pada *harddisk* atau *Solid State Drive (SSD)* yang terpasang pada komputer. Sistem operasi yang memiliki jumlah pengguna terbanyak adalah *Windows*, sistem operasi buatan dari *Microsoft* ini sudah digunakan pada hampir 72% *PC desktop* dan *laptop* secara global [4]. *Windows* pertama kali diperkenalkan pada tahun 1985 dan hingga saat ini sudah ada 14 versi *Windows* yang dirilis oleh *Microsoft* untuk pengguna rumahan, seri *Windows* yang terbaru adalah *Windows 11* yang dirilis pada akhir tahun 2021 [5]. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Statcounter GlobalStat dalam Gambar 1.2, pada rentang waktu Agustus 2022 hingga Januari 2023 secara global *Windows 10* memiliki pengguna terbanyak sebesar 70,3% dan disusul oleh *Windows 11* sebanyak 15,54% [6].



Gambar 1. 2 Market Share Windows (Statcounter GlobalStats)



Gambar 1. 3 Market share Windows sejak Oktober 2021  
(Statcounter GlobalStats)

Tingkat adopsi sistem operasi *Windows 11* pada Gambar 1.3 mengalami peningkatan setiap bulan yang cukup signifikan dari sejak pertama kali dirilis pada tanggal 4 Oktober 2021. Peningkatan adopsi *Windows 11* juga didukung karena *Microsoft* menawarkan *upgrade* secara gratis untuk pengguna *Windows 10* dan pada komputer *build-up* serta *laptop* yang dijual setelah *Windows 11* rilis biasanya sudah diinstal oleh produsennya yang sekaligus meningkatkan jumlah pengguna *Windows 11*. Namun dibalik pertumbuhan tingkat adopsinya, *Windows 11* juga memiliki permasalahan dan kendala tersendiri kepada penggunanya. Masalah yang sering ditemui pengguna *Windows* termasuk rilis terbaru yaitu *Windows 11* seperti fitur *System Restore* yang membuat aplikasi yang terinstal tidak berjalan baik, *update* yang diberikan membuat komputer berjalan lambat, sistem operasi tidak responsif [7]. Peneliti juga sering menjumpai komentar negatif terhadap pengalaman pengguna dari *Windows 11* pada forum di sosial media sehingga peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengalaman pengguna. Berdasarkan masalah tersebut, peneliti memilih *Windows 11* sebagai objek penelitian karena untuk mengetahui apakah masalah yang terdapat pada sistem operasi tersebut mempengaruhi pengalaman pengguna.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, diketahui bahwa pada sistem operasi *Windows 11* masih terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kinerja sistem yang mengganggu sehingga menyebabkan pengguna kurang nyaman dalam menggunakan *Windows 11*. Namun demikian belum ada penelitian yang secara formal meneliti tentang bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan *Windows 11*.

## 1.3. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang dapat ditarik berdasarkan perumusan masalah yang ada adalah bagaimana melakukan evaluasi *user experience* pada sistem operasi *Windows 11* memakai metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*?

## 1.4. Tujuan

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi *user experience* pada sistem operasi *Windows 11* memakai metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

## 1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini yaitu Pengalaman pengguna yang didapatkan dari penelitian ini hanya berupa pengalaman yang telah didefinisikan indikatornya sesuai Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*-

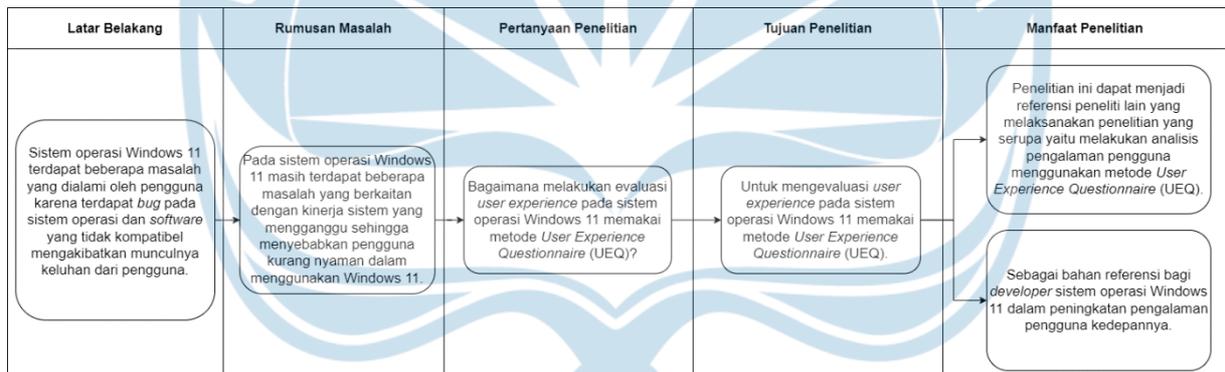
## 1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapat dari penelitian adalah:

1. Penelitian yang dilakukan dapat dijadikan referensi peneliti lain yang melaksanakan penelitian yang serupa yaitu melakukan analisis dari pengalaman pengguna atau *User Experience* memakai metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Sebagai bahan referensi bagi *developer* sistem operasi *Windows 11* dalam peningkatan pengalaman pengguna kedepannya.

## 1.7. Bagan Keterkaitan

Berikut ini adalah bagan keterkaitan yang terkait dengan penelitian yang dilakukan:



Gambar 1. 4 Bagan Keterkaitan