

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini berkembang semakin pesat dan memberikan dampak yang besar di berbagai bidang [1]. Salah satu contoh pemanfaatan teknologi pada era saat ini adalah penggunaan *website* yang menjadi bagian penting dalam hal penyedia informasi. *Website* juga biasanya digunakan perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis. Sebuah *website* perusahaan yang baik harus mampu memberikan informasi yang lengkap, mudah digunakan, menarik, dan dapat meningkatkan kepercayaan dan citra perusahaan [2]. Hal tersebut juga berlaku bagi perusahaan Navidok.

Navidok Asia Pacific Pte Ltd merupakan perusahaan teknologi maritim yang menyelaraskan pemangku kepentingan maritim dan memberi energi pada konektivitas melalui solusi yang inovatif untuk meningkatkan produktivitas. Perusahaan Navidok memiliki sebuah *website* yang beralamat di <https://www.navidok.com>. Pada *website* tersebut, pengguna dapat mengetahui informasi seperti profil perusahaan, produk yang dihasilkan perusahaan, pengguna yang bekerja sama dengan perusahaan, informasi mengenai *help center*, serta pengguna dapat mengakses fitur lainnya dengan melakukan *login* pada *website* Navidok. Namun, fitur yang dapat diakses melalui *website* hanya fitur-fitur tertentu. Fitur tersebut yaitu adanya pengelolaan *workstation* bagi setiap perusahaan. Selain itu terdapat pula fitur untuk mengelola *loops* yang digunakan untuk mengelola pekerjaan pada setiap kapal yang dimiliki oleh setiap perusahaan. Pada fitur *loops* tersebut dapat menampilkan jumlah *participant* yang bergabung, galeri yang menampilkan foto keadaan suatu kapal, serta menampilkan diskusi terkait pengerjaan pada setiap kapal. Selain itu terdapat fitur untuk membuat *conference* melalui aplikasi Zoom. Namun, ketika pengguna mengakses fitur-fitur tersebut, terdapat permasalahan terkait desain *interface* yang kurang menarik serta tampilan seperti tata letak yang membuat pengguna kurang nyaman ketika

berinteraksi dengan *website* Navidok serta pemanfaatan *website* masih yang masih mengalami kendala seperti pengguna baru yang sulit mengakses *website* karena fitur-fitur yang membingungkan sehingga kurang berfungsinya *website* Navidok secara maksimal. Sehingga, diperlukan analisis *usability* pada *website* Navidok karena *usability* mengacu kepada bagaimana pengguna bisa mempelajari dan menggunakan produk untuk memperoleh tujuannya dan seberapa puas pengguna terhadap penggunaan *website* [3].

Penelitian terkait sebelumnya dilakukan oleh Kurnianto Tri Nugroho, Bagus Julianto, dan Danny Febryam Nur [4] yang membahas mengenai *usability testing* pada sistem informasi manajemen AKN Pacitan. Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian tersebut yaitu perlu adanya pengujian oleh pengguna untuk memastikan Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan memiliki kinerja yang baik. Sehingga, tujuan penelitian tersebut adalah menganalisis tingkat *usability* pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan dengan menggunakan metode evaluasi *System Usability Scale* (SUS). Berdasarkan hasil pengujian *usability*, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memanfaatkan sistem informasi ini dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan total keseluruhan nilai pengujian sebesar 71,48. Sistem informasi ini dari segi *acceptability range* masuk dalam kategori *acceptable*, sedangkan pada *grade scale* berada pada posisi *grade C* dan pada *adjective rating* berada pada posisi *good*. Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi ini dapat digunakan sebagai alat bantu perkuliahan, terutama untuk memasukan nilai, jurnal kuliah, dan presensi. Penelitian terkait selanjutnya dilakukan oleh Aditya Putra Pratama, Satrio Hadi Wijoyo, dan Hanifah Muslimah Az-Zahra yang membahas mengenai evaluasi *website* Malasngoding menggunakan metode *usability testing* dan *System Usability Scale* (SUS). Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian tersebut yaitu adanya penurunan pengunjung *website* Malasngoding secara drastis pada bulan Maret hingga Juni, selain itu terdapat masalah seperti tampilan yang kurang menarik dan terkesan berantakan, tidak ada fungsi penghubung penulis, tidak dapat berlangganan melalui *email*, serta fitur lain yang tidak dapat digunakan. Sehingga, tujuan penelitian tersebut yaitu melakukan evaluasi pada *website* Malasngoding untuk

melakukan perbaikan *website*. Pada perangkat desktop hasil yang diperoleh yaitu aspek *learnability* dengan *success rate* sebesar 96.2%, aspek *efficiency* dengan *time based efficiency* sebesar 0.05 *goals/sec*, aspek *errors* dengan *error rate* sebesar 0.02, aspek *memorability* dengan rata-rata langkah sebesar 53.3, dan aspek *satisfaction* dengan skor rata-rata 75.25. Pada perangkat *mobile* diperoleh hasil aspek *learnability* dengan *success rate* sebesar 93.05%, aspek *efficiency* dengan *time based efficiency* sebesar 0.04 *goals/sec*, aspek *errors* dengan *error rate* sebesar 0.05, aspek *memorability* dengan rata-rata langkah sebesar 67.7, dan aspek *satisfaction* dengan skor rata-rata 74.55.

Berdasarkan uraian di atas, jadi dalam penelitian ini akan dilakukan analisis *usability* pada *website* Navidok menggunakan metode *usability testing* dan *System Usability Scale* (SUS). Penggunaan *usability testing* pada penelitian ini dikarenakan uji *usability* menguji sistem dan pengguna secara bersamaan. Dengan demikian, pengujian *usability* adalah proses yang efisien, mudah dipelajari, dan kemampuan mengingat proses sistem tanpa adanya kesulitan dan kesalahan [5]. *Usability testing* dalam penelitian ini dilakukan pada aspek *learnability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*. Sedangkan *System Usability Scale* (SUS) akan dilakukan untuk mengevaluasi aspek *satisfaction* atau tingkat kepuasan pengguna. Selain itu berdasarkan hasil evaluasi pada *website* Navidok, akan dilakukan desain perbaikan menggunakan metode *design thinking*. Metode *design thinking* merupakan suatu pendekatan desain yang berfokus pada pencarian solusi untuk menyelesaikan masalah [6]. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu mengevaluasi *website* Navidok berdasarkan permasalahan yang terjadi sehingga dapat menghasilkan solusi dari permasalahan yang dialami pengguna *website* Navidok.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana melakukan evaluasi berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam penggunaan *website* Navidok?

2. Bagaimana melakukan desain perbaikan yang sesuai dengan hasil evaluasi *website* Navidok?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini merupakan *website* Navidok yang beralamat pada <https://www.navidok.com>.
2. Analisis *usability* akan dilakukan menggunakan metode *usability testing* dan *System Usability Scale* (SUS).
3. Aspek *usability* yang digunakan yaitu *learnability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*.
4. *Output* dari penelitian ini merupakan hasil analisis *usability* dari *website* Navidok berdasarkan metode *usability testing* dan *System Usability Scale* (SUS) serta desain perbaikan pada *website* Navidok.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi berdasarkan permasalahan yang dialami oleh pengguna *website* Navidok.
2. Melakukan desain perbaikan yang sesuai dengan hasil evaluasi *website* Navidok.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Pada tahap ini penulis melakukan tinjauan pada literatur terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

2. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini akan dilakukan persiapan kebutuhan dalam penelitian ini seperti melakukan wawancara terhadap pengguna *website* Navidok sehingga mendapatkan informasi terkait permasalahan yang terjadi.

3. Analisis *Usability Testing*

Pada tahap ini akan dilakukan analisis *usability testing* berdasarkan aspek *learnability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*. Masing-masing aspek akan diuji melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna *website* Navidok. Hasil kuesioner tersebut akan dianalisis sehingga mendapatkan solusi berdasarkan permasalahan yang terjadi. Solusi tersebut didapatkan dari pembuatan desain perbaikan pada *website* Navidok.

4. Perancangan Desain Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan desain perbaikan dari *website* Navidok untuk menghasilkan solusi dari permasalahan yang dialami pengguna dengan menggunakan metode *design thinking*. Adapun *tools* yang digunakan dalam pembuatan *prototype* yaitu menggunakan Figma.

5. Analisis *Usability Testing* Pada Desain Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap desain perbaikan menggunakan *usability testing*. Selanjutnya dilakukan perbandingan antara desain *website* Navidok serta desain perbaikan pada setiap aspek *learnability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini dilakukan berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan terkait dengan latar belakang dari penelitian ini, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Serta terdapat tabel perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini untuk mendukung penelitian yang dilakukan.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN EKSPERIMEN

Pada bab ini menjelaskan mengenai rincian permasalahan pada penelitian yang dilakukan seperti analisis kebutuhan data, perancangan eksperimen, dan pengukuran eksperimen yang dilakukan.

BAB V HASIL EKSPERIMEN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan pembahasan secara detail dari penelitian yang dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian ini yang menjelaskan terkait kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, serta saran bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis *usability*.