BAB I
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Era globalisasi ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat dan persaingan yang ketat. Oleh karena itu, diperlukan upaya bagi dunia usaha atau organisasi untuk berupaya meningkatkan kualitas sekaligus meningkatkan sumber daya [1]. Pemanfaatan teknologi informasi pada suatu instansi kini menjadi sangat penting karena dapat memudahkan suatu instansi dalam menangani data dan mengubahnya menjadi informasi yang dapat digunakan oleh konsumennya. Pengaksesan informasi yang dapat diakses di suatu instansi kini dapat dilakukan dengan cepat, efektif, dan tepat berkat internet. Semakin mudah pelanggan memperoleh informasi dari suatu perusahaan, maka semakin mudah bagi perusahaan tersebut untuk melakukan perbaikan [2].

Website adalah alamat internet atau lokasi halaman web, biasanya berupa dokumen HTML yang dapat berisi berbagai foto atau gambar grafik, musik, teks, dan bahkan gambar bergerak. *Website* menyajikan informasi yang dapat diakses oleh pengguna selama 24 jam. Melalui jaringan internet, *Website* yang dapat diakses secara global dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan atau organisasi dalam memberikan informasi produk yang tersedia secara *online* dan memberikan jawaban dari kebutuhan pengguna dengan mudah dan cepat. Pada saat suatu *website* sering membagikan informasi produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan atau organisasi, Maka akan memberikan kepercayaan ke masyarakat tentang produk atau jasa yang akan digunakan, karena masyarakat lebih percaya jika ada informasi yang jelas tentang perusahaan atau organisasi [3].

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Kopdit Solidaritas Sta. Maria Assumpta Kupang adalah koperasi simpan pinjam yang berada di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur dan telah berdiri sejak tahun 1991. Koperasi ini awal didirikan untuk mengembangkan dan mendukung kegiatan ekonomi umat Paroki Sta. Maria Assumpta. Produk yang ditawarkan oleh koperasi ini adalah jasa simpan pinjam.

Koperasi Solidaritas menggunakan *website* untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat luas dalam mengembangkan kegiatan ekonomi. Hasil observasi terhadap Website Koperasi Solidaritas serta evaluasi awal menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) menunjukkan bahwa website memiliki beberapa permasalahan, seperti pada tampilannya yang kurang menarik dan informatif, *Website* ini hanya menampilkan informasi sehingga pengguna tidak dapat melakukan pelayanan dengan koperasi secara *online*, dan menu yang ditampilkan sedikit dan link yang rusak.

Setiap *Website* atau *mobile app* harus memiliki *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang efektif. Desain UI yang tepat akan membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhannya saat menggunakan aplikasi dengan cara yang paling efisien. *User Experience* (UX) diartikan sebagai persepsi seseorang terhadap respon suatu produk, sistem, atau layanan. UX yang baik atau buruk dapat mempengaruhi apakah pengguna merasa puas, nyaman, atau termotivasi untuk menggunakan sistem [4].

Untuk membuat *website* dengan desain menarik yang disukai pengguna, harus ada perbaikan dan evaluasi. Perancangan perbaikan dirancang untuk memberikan rekomendasi berdasarkan permasalahan yang muncul setelah evaluasi [5]. Berdasarkan hasil evaluasi *User Experience Questionnaire (UEQ)*, didapatkan data yang menguatkan permasalahan pada *website* Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Kopdit Solidaritas Sta. Maria Assumpta Kupang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tampilan *website* dinilai kurang menarik dan tidak informatif. Aspek-aspek seperti daya tarik visual, kejelasan informasi, dan kemudahan penggunaan tidak mendapatkan skor yang memuaskan, sehingga memperkuat perlunya perancangan ulang antarmuka *website*. Dalam pengembangannya digunakan model *Waterfall* agar proses berjalan secara sistematis melalui tahap analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, dan pengujian. Selain itu, diterapkan pendekatan *User Centered Design* (UCD) untuk memastikan bahwa rancangan berfokus pada kebutuhan serta pengalaman pengguna, sehingga *website* yang dihasilkan diharapkan lebih menarik, informatif, dan sesuai dengan harapan pengguna.

1.2.Rumusan Masalah

Website Koperasi Solidaritas masih memiliki kekurangan pada aspek tampilan, kejelasan informasi, dan kemudahan penggunaan. Diperlukan proses pengembangan yang terstruktur dengan menggunakan metode *Waterfall* agar setiap tahap mulai dari analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, hingga pengujian, dapat berjalan secara sistematis dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, penerapan pendekatan *User Centered Design* (UCD) dibutuhkan untuk memastikan bahwa rancangan antarmuka *website* benar-benar berpusat pada kebutuhan serta pengalaman pengguna, sehingga menghasilkan tampilan yang menarik, navigasi yang jelas, dan fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna.

1.3.Batasan Penelitian

Berikut keterbatasan penelitian ini berdasarkan permasalahannya:

1) Penelitian ini berfokus pada perancangan dan pengembangan *website* koperasi solidaritas untuk pengunjung dan *Content Management System*(CMS) untuk admin.
2) Metode pengembangan *website* dibatasi pada penggunaan model *Waterfall* dan pendekatan *User Centered Design* (UCD).
3) Plat pengembangan difokuskan pada *website* berbasis *browser* dengan dukungan tampilan *desktop* dan *mobile* (responsif), tanpa mencakup pengembangan aplikasi *mobile* native (Android/iOS).
4) Fitur *Website* utama difokuskan pada penyediaan informasi koperasi, layanan simpanan dan pinjaman, berita, galeri,lowongan kerja dan kontak, tanpa mencakup fitur transaksi keuangan *online*.
5) Evaluasi dan pengujian sistem dibatasi pada pengujian fungsionalitas *black box testing* dan evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ dan *think aloud*.

1.4.Pertanyaan Penelitian

1) Bagaimana rancangan *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) *W ebsite* Koperasi Solidaritas menggunakan pendekatan *User-*

Centered Design (UCD) agar menarik dan informatif bagi pengguna?

2) Bagaimana penerapan model *Waterfall* dalam membangun *Website* K operasi Solidaritas beserta sistem *Content Management System* (CMS)?
3) Bagaimana hasil peningkatan kualitas pengalaman pengguna pada *Website* Koperasi Solidaritas berdasarkan perbandingan evaluasi *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebelum dan sesudah perancangan ulang?
4) Bagaimana hasil evaluasi pengalaman pengguna saat berinteraksi langsung dengan *website* utama dan CMS Admin menggunakan metode *Think Aloud*?

1.5.Tujuan Penelitian

1) Menganalisis dan mendesain ulang *user interface* dan *user experience website* KSP Koperasi Solidaritas menggunakan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) agar lebih informatif dan menarik bagi pengguna.
2) Membangun *Website* Koperasi Solidaritas beserta sistem *Content Management System* (CMS) menggunakan model pengembangan *Waterfall*.
3) Mengetahui dan menilai peningkatan kualitas pengalaman pengguna dengan membandingkan hasil evaluasi *User Experience* Questionnaire (UEQ) sebelum dan sesudah perancangan ulang.
4) Melakukan evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode *Think Aloud* pada *website* utama dan CMS Admin saat berinteraksi langsung dengan sistem.

1.6.Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoretis

Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang rekayasa perangkat lunak dengan penerapan model

Waterfall dan pendekatan *User Centered Design* (UCD).

2) Manfaat Praktis

Menghasilkan *website* dengan tampilan lebih informatif, menarik, dan mudah digunakan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan informasi bagi pengguna.