

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia usaha telah berubah seiring dengan perkembangan teknologi di bidang informasi dan komunikasi. Pada saat ini masyarakat tidak terpisahkan dari teknologi khususnya internet. Internet telah mempengaruhi berbagai kegiatan yang dulunya dilakukan secara fisik sekarang dapat dilakukan secara digital seperti proses transaksi jual beli. Proses jual beli yang dulunya dilakukan dengan tatap muka, sekarang dapat dilakukan tanpa harus bertemu dengan langsung antara penjual dan pembeli.

Necta Digital Media adalah penyedia jasa pembuatan *website*, digital marketing, photography, sablon & printing. Kami terbentuk dari kepedulian terhadap berbagai pikiran tentang masalah menjadi peluang tumbuh dan berkembang. Dengan maksud tumbuh dan berkembang bersama, kami memberikan layanan untuk pelaku bisnis dan UMKM untuk mengembangkan usahanya melalui dunia digital. Visi utama Necta Digital Media, “Menjadi salah satu perusahaan digital di Indonesia yang dapat membantu perkembangan ekonomi masyarakat yang mengutamakan kepuasan pelanggan dengan pilihan produk dan jasa terbaik serta pelayanan terbaik.

Suatu produk dinyatakan berhasil jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang akan menimbulkan kepuasan pengguna. Menurut pernyataan dari Kotler dkk. (2008) kualitas suatu produk sangat berhubungan erat

dengan kemampuan produk untuk dapat menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan dalam pengoperasian dan perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Oleh sebab itu bisa dikatakan bahwa kualitas produk adalah sekumpulan ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan. Salah satu cara untuk mengetahui kebutuhan pengguna yaitu dengan pengalaman pengguna (*user experience*). Pengalaman pengguna merupakan hasil dari apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh pengguna pada saat menggunakan suatu produk ataupun layanan, dan membuat pengalaman pengguna menjadi subjektif. Oleh sebab itu pengalaman pengguna (*user experience*) dapat diujikan bersamaan dengan pengujian lain untuk mendapatkan penilaian secara objektif dari pengguna saat berinteraksi secara langsung dengan produk tersebut. Dengan adanya pengalaman pengguna (*user experience*) dan pengujian tersebut dapat memudahkan pengembang dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan pengguna terhadap suatu produk.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka peneliti bertujuan untuk mengetahui pengalaman pengguna pada *website* Necta Digital, dengan judul dari penelitian ini “Analisis Pengalaman Pengguna Pada *Website* Necta Digital Media Dengan Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka bisa dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apa tingkat pengalaman pengguna terhadap *website* Necta Digital?

2. Dimana area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna *website* Necta Digital?

1.3. Ruang Lingkup

Batasan-batasan pada penelitian ini antara lain:

1. Pengumpulan data menggunakan formulir berupa kuesioner dengan responden penelitian adalah pengguna *website* Necta Digital.
2. User interface (tampilan) yang akan diteliti pada website ini sampai pada menu *home*, layanan, tentang kami dan kontak.
3. Pengujian ini menggunakan alat ukur *User Experience Questionnaire* (UEQ).
4. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui area perbaikan *user experience* (pengalaman pengguna) *website* Necta Digital.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat pengalaman pengguna terhadap *website* Necta Digital
2. Menentukan area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna *website* Necta Digital.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mahasiswa

- a. Belajar melakukan analisis pengalaman pengguna dan membuat rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan.
2. Untuk Universitas
 - a. Mengetahui kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan
 - b. Memberikan gambaran bagi mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja
 3. Untuk Instansi
 - a. Dapat mengetahui tingkat pengalaman pengguna *website* Necta Digital dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yaitu gambaran mengenai topik penelitian yang akan diterapkan dari format atau konsep naskah yang akan dibuat

1. BAB I: Pendahuluan

Pada bab pendahuluan menyangkut beberapa poin antara lain: latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian yang akan dilakukan.

2. BAB II: Tinjauan Pustaka

Bab II berisikan tentang beberapa penelitian terdahulu yang relevan atau sesuai dengan tema yang diambil peneliti sebagai tinjauan Pustaka. Pada bab ini juga disertai dengan rangkaian konsep yang dijadikan sebagai landasan teori dan acuan dalam melakukan penelitian yang terdiri dari tinjauan pustaka dan landasan teori.

3. BAB III: Metode Penelitian

Bab III membahas tentang Langkah-langkah dan metode penelitian yang akan digunakan pada bab ini dilakukan penjabaran Langkah penelitian secara detail beserta dengan pembahasan atau penjelasan tentang data, peralatan, prosedur pengumpulan data dan analisis.

4. BAB IV: Implementasi Dan Pembahasan

Bab IV berisikan tentang pembahasan dari penelitian yang dilakukan. Pada dasarnya, bagian ini memuat penjelasan implementasi dan dilanjutkan Dengan pembahasan mengenai hasil uji yang dikaitkan dengan penelitian atau daftar Pustaka relevan yang lebih dahulu diterbitkan.

5. BAB V: Penutup

Bab V merupakan akhir atau penutup dari semua bagian skripsi. Dalam bab ini, hasil dari penelitian disajikan dalam sebuah informasi kesimpulan mengenai hasil yang menjawab dari masalah yang diteliti. Pada bab ini juga berisi tentang saran untuk pengembangan pada objek yang telah diteliti