

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Website pada *e-commerce* dapat menjadi perantara untuk pengembang dapat berinteraksi dengan pengguna. Pada *e-commerce*, *website* menjadi salah satu hal yang sangat berpengaruh terhadap *e-commerce* itu sendiri, untuk dapat mengetahui kebutuhan dari pengguna yang akan menimbulkan kepuasan terhadap suatu produk. Menjadi tantangan tersendiri bagi pemilik *e-commerce* untuk mengembangkan *website* mereka dengan mengerti apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pengguna

Wedangku adalah sebuah *website e-commerce* untuk penjualan produk wedang uwuh yang berasal dari Imogiri, Yogyakarta. Wedangku merupakan pelopor minuman tradisional yaitu wedang uwuh dengan bahan-bahan yang berupa dedaunan mirip dengan sampah. Dimana wedangku hadir dari bentuk kepedulian terhadap berbagai pikiran tentang masalah menjadi peluang tumbuh dan berkembang.

Salah satu hal yang sangat berpengaruh terhadap suatu *e-commerce* adalah *website e-commerce* itu sendiri. Ini merupakan tantangan tersendiri bagi pemilik *e-commerce* untuk mengerti apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan untuk mengembangkan *website* mereka sesuai hal tersebut. Salah satu metode untuk mengetahui persepsi pelanggan adalah dengan pendekatan pengalaman pengguna. *User Experience* (pengalaman

pengguna) berfokus pada pemahaman yang mendalam terhadap pengguna, apa yang pengguna butuhkan, apa yang pengguna nilai, bagaimana kemampuan pengguna, dan juga keterbatasan dari pengguna. Pengalaman pengguna (*User Experience*) adalah persepsi dan respon dari pengguna sebagai reaksi dari penggunaan sebuah produk, sistem atau *service*. *User Experience* merupakan bagaimana user merasakan kesenangan dan kepuasan dari menggunakan sebuah produk, melihat atau memegang produk tersebut.

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

1.2.Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berapa besar tingkat pengalaman pengguna terhadap *website* Wedangku?
2. Dimana area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna *website* Wedangku?

1.3.Ruang Lingkup

Batasan-batasan pada penelitian ini antara lain:

1. Pengumpulan data menggunakan formulir berupa kuesioner dengan responden penelitian adalah pengguna *website* Wedangku.
2. *User interface* yang akan diteliti pada *website* ini sampai pada menu *home*, layanan, tentang kami dan kontak.
3. Pengujian ini menggunakan alat ukur UEQ.

4. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui area perbaikan *user experience website* Wedangku.

1.4. Tujuan Penelitian

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

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

1.5. Manfaat Penelitian

1. Pemahaman pengalaman pengguna, UEQ dapat membantu memahami persepsi dan pengalaman pengguna secara menyeluruh terhadap *website* Wedangku, dari navigasi hingga proses pembelian.
2. Identifikasi area peningkatan, dengan menganalisis hasil UEQ, dapat mengidentifikasi area di mana *website* dapat di tingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Ini dapat mencakup navigasi, antamuka, dan kejelasan informasi produk.
3. Basis untuk pengembangan selanjutnya, hasil UEQ dapat menjadi landasan untuk pengembangan selanjutnya. Dapat menggunakan temuan untuk merancang pembaruan atau perbaikan yang bertujuan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.