

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Permasalahan

Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah *startup* terbanyak di dunia. Sekitar 2.511 *startup* menjadikan Indonesia sebagai negara keenam yang memiliki daya saing tinggi dalam perekonomiannya (KOMINFO, 2023). Walaupun *startup* yang ada di Indonesia semakin meningkat dan kuat seiring berjalannya waktu, tidak semua *startup* dapat bertahan pada kondisi pasar yang tidak menentu dan berakhir bangkrut. Faktor utama dari kebangkrutan *startup* ini disebabkan karena 35% produk atau layanan yang ditawarkan oleh *startup* sudah tidak lagi dibutuhkan oleh pasar, 20% dikarenakan kalah dalam berkompetisi, 19% karena buruknya model bisnis yang dijalankan, 15% karena biaya dan sisanya dikarenakan eksekusi dalam operasional tidak sesuai ditambah kurangnya harmonisasi kerja tim maupun investor (Intan et al., 2022).

Dengan mengetahui permasalahan yang ada, para pelaku bisnis *startup* berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik, menyesuaikan dengan kebutuhan pasar dan memperkuat strategi pemasaran. Sadar sedang berada pada era teknologi, dimana pengguna internet di Indonesia pada Januari 2023 sudah mencapai 212,9 juta (Kemp, 2023) dan diiringi dengan peningkatan penggunaan media *online* oleh masyarakat dapat sangat membantu pebisnis dalam mempercepat perluasan bisnis dengan strategi pemasaran yang lebih modern (Putra Suryadiningrat dan Agustini, 2023).

Salah satu strategi pemasaran yang dapat digunakan adalah dengan memanfaatkan *website* sebagai media yang membantu pemasaran. Menurut Arifuddin (2023), jika perusahaan memanfaatkan *website* dengan baik, hal tersebut mampu menjadikan senjata dalam memperkenalkan perusahaan pada skala domestik sampai mancanegara. Namun, dalam memanfaatkan *website* bukanlah semata-mata mencantumkan segala informasi di dalamnya, tetapi perlu mempertimbangkan bagaimana *website* dapat bekerja dengan baik dengan menganalisa beberapa faktor seperti jumlah halaman *website* yang dibuka, jumlah pengunjung, jumlah *page view* serta *bounce rate* yang dimiliki dalam *website*. Ditambah dengan meningkatnya persaingan *online* yang ketat, loyalitas pelangganlah yang menjadi faktor keberhasilan (Putra Suryadiningrat dan Agustini, 2023).

PT. Dialogika merupakan salah satu *startup* edukasi bergerak pada sektor pendidikan. *Startup* ini khusus memberikan layanan pembelajaran *public speaking* yang dilakukan secara *online* maupun *offline* untuk kalangan menengah ke atas. Sama halnya dengan *startup* lainnya, PT. Dialogika juga sudah memanfaatkan perkembangan teknologi sebagai sarana *marketing* untuk memberikan informasi lengkap mengenai produk yang ditawarkan sebagai usaha dalam meningkatkan kepercayaan konsumen, memperkuat dan meluaskan pasaran bisnis melalui *website*.

*Website* PT. Dialogika telah menyediakan *menu-menu* yang lengkap dalam rangka membantu konsumen untuk mengenal produk atau layanan yang sedang ditawarkan perusahaan. Seperti *menu* kelas yang dimiliki sudah lengkap beserta

informasi yang mudah dimengerti. Walaupun *menu-menu* yang disediakan cukup lengkap dan terlihat mudah, sebenarnya dari *menu* tersebut masih memiliki beberapa kendala seperti beberapa *menu* masih *error*, tampilan yang masih belum selesai atau belum lengkap informasinya dan belum tertata dengan rapi.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, diperlukan adanya proses analisis tingkat *usability* dari *website* PT. Dialogika periode Januari sampai November 2023, sehingga dapat memberikan rekomendasi kepada pihak internal perusahaan untuk memperbaiki permasalahan yang ditemukan saat proses observasi serta analisis kepuasan pengguna pada *website*.

Untuk melakukan analisis pada *website* PT. Dialogika, metode yang tepat untuk digunakan adalah metode WEBUSE. Metode WEBUSE memiliki pengukuran *usability* yang lengkap dengan mengumpulkan informasi-informasi sesuai dengan pengalaman pengguna terhadap pemahaman dalam penggunaan *website* berdasarkan kriteria evaluasi *usability*. Kriteria yang tersebut memuat beberapa kategori yaitu *Content, Organization, and Readability*, kategori *Navigation and Link*, kategori *User Interface Design*, dan kategori *Performance and Effectiveness* (Chiew dan Salim, 2003).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini akan mengangkat judul “**Analisis Usability Website untuk Mengetahui Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Web Usability Evaluation Tool (WEBUSE) (Studi Kasus: PT. Dialogika)**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang disampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hasil analisis *usability website* terhadap kepuasan pengguna dengan metode *Web Usability Evaluation Tool* (WEBUSE) pada *website* PT.Dialogika.

## 1.3 Ruang Lingkup

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis tingkat *usability* untuk mengetahui kepuasan pengguna *website*, maka dari itu diperlukan ruang lingkup untuk membuat penelitian ini lebih terfokus. Ruang lingkup yang ada dalam penelitian ini meliputi:

1. Responden pada penelitian ini pengguna aktif dari *website public speaking* PT. Dialogika wilayah Yogyakarta periode Januari – September 2023.
2. *Website* yang diteliti adalah *website* Dialogika periode Januari sampai November 2023.
3. Pengumpulan semua informasi akan dilakukan menggunakan kuesioner dengan kesetaraan poin merit untuk mengetahui dari beberapa aspek penilaian.
4. Penelitian ini hanya akan membahas *usability website startup* Dialogika.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Dari adanya rumusan masalah yang dikemukakan, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengimplementasikan metode *Web Usability Evaluation Tool* (WEBUSE) untuk mengetahui tingkat *usability* pada *website* PT. Dialogika

guna mengetahui kelengkapan, kerapian dan keterbacaan (*content, organization and readability*) informasi dalam isi konten *website*, mengetahui kemudahan pengaksesan pengguna berdasarkan *navigation* dan *link* yang disediakan, mengetahui kenyamanan dan ketertarikan pengguna pada desain antarmuka (*user interface design*) *website* serta mengetahui *performance* dan *effectiveness website* saat digunakan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh setelah penelitian ini berlangsung dan mendapatkan hasil serta solusi dari rumusan masalah maka penelitian ini dapat memiliki manfaat untuk beberapa pihak seperti:

### **1.5.1 Manfaat bagi pengguna**

Dari hasil penelitian ini nantinya akan memberikan manfaat bagi pengguna karena dapat menggunakan *website* dengan mudah tanpa adanya kekeliruan informasi yang disampaikan dalam *website*.

### **1.5.2 Manfaat bagi pihak PT. Dialogika**

Penelitian ini digunakan sebagai suatu bentuk evaluasi untuk pihak perusahaan untuk memperbaiki *usability website* sesuai kepuasan yang diinginkan pengguna dan untuk meningkatkan kunjungan *website*.

### **1.5.3 Manfaat bagi peneliti**

Untuk pihak peneliti sendiri penelitian ini bermanfaat untuk menggali wawasan lebih dalam mengenai penelitian yang sedang dijalankan dan melatih analisa dalam

perumusan kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa yang sedang diteliti.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan digunakan sebagai gambaran menyeluruh untuk format penulisan dan konsep naskah skripsi yang akan dibuat. Sistematika penulisan naskah skripsi ini terdiri dari lima bab yang diantaranya adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab I merupakan gambaran awal serta alasan diangkatnya topik penelitian skripsi. Pada pendahuluan ini memuat beberapa poin seperti latar belakang permasalahan, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Bab II berisi tinjauan penelitian sebelumnya yang masih relevan dengan topik penelitian yang akan dilaksanakan. Bab ini berhubungan dengan konsep dan teori yang digunakan sebagai bahan pendukung penelitian untuk mempermudah penyusunan laporan penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab III digunakan untuk menjelaskan prosedur penelitian berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian. Metode yang digunakan dalam mengetahui *usability website* pada penelitian kali ini adalah metode *Web Usability Evaluation Tools* (WEBUSE).

#### **BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Bab IV membahas mengenai implementasi dari metode yang digunakan dalam penelitian. Dalam bab ini juga akan menghasilkan suatu *output* dari hasil analisis yang diperoleh dari hasil olah data kuesioner untuk menghasilkan rekomendasi evaluasi *usability website*.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V ini digunakan untuk mengakhiri penelitian yang didalamnya terdapat uraian kesimpulan dari hasil analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya. Selain itu terdapat saran-saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya.