

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) semakin bergantung pada kanal daring, seperti website donasi, untuk menggalang dana kemanusiaan. Namun, kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna (UX) yang kurang optimal kerap menjadi penghambat utama dalam proses ini. Studi oleh Rafif et al. (2023) yang menganalisis situs *Dicoding* menggunakan UEQ menemukan bahwa meskipun aspek *Attractiveness* dan *Efficiency* tergolong baik, aspek *Perspicuity* dan *Dependability* masih berada di bawah rata-rata. Temuan ini menegaskan bahwa desain antarmuka yang menarik tidak cukup tanpa dukungan struktur navigasi dan keandalan sistem yang baik.

LSM Indonesia untuk Kemanusiaan memiliki layanan donasi secara online yang terdapat pada website Indonesia untuk Kemanusiaan dengan url <https://indonesiauntukkemanusiaan.org/>. Keinginan Masyarakat untuk melakukan donasi secara online melalui halaman website kurang dibandingkan secara offline seperti event, bootcamp dan promosi offline sehingga pengelola website ingin melakukan evaluasi pengalaman pengguna terhadap halaman donasi website.

Penelitian lain oleh Puspita et al. (2024) terhadap website institusi Pendidikan nonformal menunjukkan bahwa integrasi metode *Human-Centered Design (HCD)* bersama UEQ mampu memperbaiki hampir semua dimensi UX, termasuk *Stimulation* dan *Novelty* yang sebelumnya terendah. Kesimpulan ini memperkuat relevansi UEQ pengalaman emosional pengguna.

Meskipun UEQ sudah banyak diterapkan pada berbagai platform digital seperti aplikasi mobile, portal pendidikan, dan toko daring implementasinya pada situs donasi LSM di Indonesia masih sangat terbatas, khususnya yang berkaitan dengan penggalangan dana publik dalam konteks sosial dan kemanusiaan.

Indonesia untuk Kemanusiaan adalah salah satu platform digital yang aktif menjalankan kampanye donasi untuk penanggulangan bencana, kesehatan, dan pendidikan. Dengan ribuan LSM terdaftar di Indonesia, efektivitas kualitas UX pada halaman donasi menjadi faktor krusial dalam mendorong konversi donasi.

Oleh karena itu, penelitian ini akan meneliti pengalaman pengguna dalam menggunakan halaman donasi pada website Indonesia untuk Kemanusiaan menggunakan metode UEQ.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, yang menjadi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mengukur tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) pada halaman donasi Indonesia untuk Kemanusiaan yang bergerak pada bidang kemanusiaan berdasarkan enam skala utama dalam UEQ (*Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty*) ?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan secara terstruktur dan terfokus mengenai batasan objek dan aktivitas yang dilakukan selama proses penelitian.

Proses penelitian meliputi

- Objek Penelitian: Halaman donasi pada website LSM Indonesia untuk Kemanusiaan dengan url : <https://indonesiauntukkemanusiaan.org/>.
- Subjek Penelitian: Pengguna internet yang pernah mengakses halaman donasi LSM atau memiliki pengalaman berdonasi melalui platform LSM online.
- Skala metode UEQ yang digunakan:
 1. *Attractiveness* (daya tarik)
 2. *Perspicuity* (kemudahan dipahami)

3. *Efficiency* (efisiensi penggunaan)
 4. *Dependability* (kendalan sistem)
 5. *Stimulation* (stimulasi atau kenyamanan emosional)
 6. *Novelty* (keunikan dan inovasi tampilan)
- Instrumen Penelitian:
 1. Kuesioner UEQ versi standar dengan skala bipolar semantic differential.
 2. Demografi responden dan pertanyaan kontekstual untuk validasi pengalaman pengguna.
 - Metode Penelitian:
 1. Pendekatan kuantitatif deskriptif
 2. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online.
 3. Data dianalisis menggunakan software UEQ Data Analysis Tool versi terbaru untuk memperoleh skor mean, benchmark, dan visualisasi hasil.
 - Kriteria Evaluasi:
 1. Skor Hasil dimensi UEQ akan dikategorikan dalam interpretasi standar (Poor - Below Average - Above Average - Good – Excellent) untuk masing masing dimensi.
 - Penelitian ini tidak melakukan redesain terhadap halaman donasi website Indonesia untuk Kemanusiaan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur secara kuantitatif tingkat pengalaman pengguna (*User Experience*) terhadap halaman donasi pada website Indonesia untuk Kemanusiaan berdasarkan enam dimensi utama dalam *User*

Experience Questionnaire (UEQ), yaitu *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*, sehingga dapat diperoleh rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna di masa mendatang.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memainkan peran yang signifikan dalam kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, khususnya dalam hal mengembangkan cara pengguna berinteraksi dan menilai pengalaman mereka dengan platform digital non-profit. Salah satu manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Manfaat Teoretis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan *user experience* dalam konteks sosial dan kemanusiaan.
2. Menambah referensi akademik tentang penerapan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada evaluasi halaman donasi digital.

B. Manfaat Praktis

1. Menyediakan data yang dapat digunakan oleh LSM untuk meningkatkan kualitas halaman donasi mereka sehingga lebih ramah, efisien, dan menarik bagi calon donatur.
2. Memberikan panduan berbasis hasil evaluasi mengenai elemen-elemen desain yang perlu diperbaiki untuk mendorong pengguna dan platform donasi online.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab utama yang disusun secara terstruktur sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan yang melatarbelakangi penelitian rumusan masalah yang menjadi fokus kajian, ruang lingkup penelitian

untuk memperjelas batasan studi, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Bab ini berisi ulasan mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan serta dasar teori yang mendukung penelitian. Teori-teori yang dibahas meliputi *user experience* (UX), halaman donasi digital pada website LSM, metode UEQ (*User Experience Questionnaire*), skala pengukuran, serta alat bantu analisis UEQ Data Analysis Tool.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, mencakup bahan dan data, peralatan yang digunakan, prosedur pengumpulan data, serta teknik analisis data. Subbab ini juga menjelaskan kriteria responden, kerangka penelitian, serta tahapan transformasi data menggunakan tools UEQ untuk mendapatkan hasil evaluasi yang objektif dan terukur.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan implementasi proses pengumpulan data dari 100 responden, hasil transformasi data kuesioner UEQ, perhitungan nilai rata-rata untuk masing-masing dimensi UX, visualisasi benchmark, dan interpretasi hasil analisis. Selanjutnya, dilakukan pembahasan atas temuan utama terkait kualitas UX dari halaman donasi yang dievaluasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, serta memberikan saran sebagai masukan pengembangan sistem ke depan. Saran difokuskan pada aspek-aspek yang memerlukan peningkatan berdasarkan temuan dari hasil evaluasi pengalaman pengguna.