BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin pesat perkembangan dunia teknologi dan banyaknya kebutuhan informasi maka dengan kehadiran internet yang menyediakan beragam informasi dan berita lambat laun mulai mengalahkan kepopuleran media cetak, bahkan banyak situs web berita yang tersedia di internet dan menyajikan berita dengan cepat. Saat ini sudah banyak situs web berita yang berkembang pesat di Indonesia, dari beberapa situs web yang berkembang dua diantaranya adalah Kompas.com dan Tribunnews.com. Karena pada masanya Kompas dan Tribunnews sangat diminati para pembaca media cetak, sehingga dengan kehadiran internet ini keduanya berinisiatif untuk menggunakan teknologi sesuai dengan perkembangan teknologi. Pada situs web berita tersebut menyediakan banyak informasi berita dengan kategori berita seperti politik, olahraga, teknologi, otomotif, gaya hidup, edukasi dan masih banyak lagi. Dengan adanya internet ini maka masyarakat akan mendapatkan kemudahan, kenyamanan, meningkatkan kepercayaan serta lebih efisien dalam menggali informasi berita yang baru, lebih banyak lagi dan lebih detail dalam mengkaji maupun memahami sebuah informasi yang benar melalui *website*.

User interface adalah bagian visual dari website, aplikasi software atau device hardware yang memastikan bagaimana seorang user berinteraksi dengan aplikasi atau website tersebut serta bagaimana informasi ditampilkan di layarnya. *User interface* sendiri menggabungkan konsep desain visual, desain interasi, dan infrastruktur informasi. Tujuan dari *user interface* adalah untuk meningkatkan *usability* dan tentunya *user experience*. *User Experience* adalah proses meningkatkan kegunaan dan kesenangan yang diberikan dalam interaksi antara pengguna dan produk. *User Experience* merupakan bentuk interaksi antara manusia dan komputer *Human Computer Interaction* (HCI) yang meliputi website, aplikasi smartphone dan aplikasi *desktop*. Heuristic Evaluation merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengujian *user experience* karena mudah dalam proses evaluasi, proses evaluasi cepat, dan tidak terlalu mengeluarkan banyak biaya. Analisis *user interface* dan *user experience* di website Kompas.com dan Tribunnews.com dengan metode heuristic evaluation dapat menjadi pengukuran kualitas pengalaman pengguna di website Kompas.com dan Tribunnews.com apakah sudah memenuhi kriteria *user experience* pada sebuah website.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diambil adalah mengevaluasi *user experience* di kompas.com dan tribunnews.com apakah sudah memiliki tingkat *user experience* yang baik berdasarkan sepuluh prinsip *heuristic*?

1.3 Ruang lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah :

1. Website yang akan dianalisis hanya *kompas.com* dan *tribunnews.com*.
2. Survey hanya dilakukan di aplikasi *facebook*.
3. Website yang akan diuji hanya *kompas.com* dan *tribunnews.com*.
4. Indikator yang digunakan dalam penelitian usability ataupun *experience* dengan menggunakan 10 prinsip metode *Heuristic Evaluation* yaitu : (1) visibilitas status sistem (*visibility of system status*), (2) kecocokan antara sistem dan pada kenyataannya (*match between system and the real world*), (3) kontrol dan kebebasan pengguna (*user control and freedom*), (4) konsistensi dan standar (*consistency and standards*), (5) pencegahan kesalahan (*error prevention*), (6) penemuan kembali (*recognition rather than recall*), (7) fleksibilitas dan efisiensi penggunaan (*flexibility and efficiency of use*), (8) desain estetika dan minimalis (*aesthetic and minimalist design*), (9) bantuan pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan (*help users recognize, diagnose, and recover from errors*), (10) bantuan dan dokumentasi (*help and documentation*).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kualitas interface dan *experience* di website *kompas.com* dan *tribunnews.com*, serta memberikan masukan kepada yang bersangkutan dalam hal ini adalah *kompas.com* dan

tribunnews.com dengan merekomendasikan hasil uji evaluasi *experience* terhadap website kompas.com dan tribunnews.com.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu:

1. Kemudahan bagi pengguna ; *website*, aplikasi *smartphone*, perangkat lunak dekstop yang menerapkan *user experience* yang baik akan memberi kemudahan dalam penggunaannya.
2. Menaikkan kepercayaan pengguna/konsumen pada produk tersebut: tingkat kepercayaan pengguna/konsumen sangat dipengaruhi oleh kemampuan produk yang mereka gunakan dalam membantu menyelesaikan masalah mereka.
3. Menaikkan *conversion rate*; bisa dibayangkan seorang pembeli yg harus melewati prosedur pembelian yang begitu panjang dan rumit di suatu situs *e-commerce*, tentu bukan pengalaman yang menyenangkan untuk mereka bagi ke calon pembeli lainnya.
4. Menaikkan penjualan; dari segi bisnis *user experience* dipercaya mampu menaikkan penjualan (rujukan *econsultancy*).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini memiliki tiga bagian yaitu bagian awal berisi sampul luar, halaman judul, halaman pengesahan, halam pernyataan, halaman moto dan persembahan, daftar isi, kata pengantar, intisari, abstrak.

Bagian kedua adalah bagian utama yang berisikan tentang pendahuluan, tinjauan pustaka dan dasar teori, metode penelitian, implementasi dan pembahasan, penutup. Yang ketiga adalah bagian akhir yang berisikan daftar pustaka dan lampiran.

Bab I merupakan bagian yang berisikan latar belakang masalah yaitu sebagai dasar dilakukannya penelitian pada skripsi. Kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah yaitu berupa pertanyaan singkat berdasarkan kerangka pikir mengenai masalah yang akan diteliti. Ruang lingkup membuat penjelasan pekerjaan yang akan diteliti. Tujuan penelitian berisikan penjelasan tentang tujuan yang akan dicapai sebagai pemecah permasalahan yang akan dihadapi. Selanjutnya manfaat penelitian yang akan didapatkan pada penelitian ini. Terakhir dijelaskan mengenai sistematika penulisan laporan skripsi.

Bab II merupakan bagian yang memuat tentang uraian tinjauan pustaka dan dasar teori. Tinjauan pustaka berisikan tentang paparan pustaka yang diacu dalam penelitian yang bersumber dari karya ilmiah. Dasar teori sebagai landasan pengertian dasar atau ulasan yang didapat dari berbagai sumber yang berkaitan dengan skripsi yang dibuat.

Bab III berisikan tentang penjelasan metode penelitian yang digunakan. Penjelasan pada bagian bab ini mengenai langkah penelitian secara lengkap.

Penjelasan berisikan tentang data, peralatan, prosedur pengumpulan data, dan analisis.

Bab IV berisikan tentang implementasi dan pembahasan dari penelitian yang akan dilakukan. Dalam bagian ini memuat penjelasan implementasi dan dilanjutkan dengan pembahasan hasil pengujian yang dikaitkan dengan penelitian lain atau tinjauan pustaka yang sudah ada.

Bab V merupakan bagian penutup dari semua bagian skripsi. Bab V berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab masalah dan tujuan penelitian. Selain itu memiliki beberapa saran penelitian untuk pengembangan selanjutnya.