

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu perkembangan internet semakin pesat mengikuti kebutuhan pengguna. Di Indonesia internet mengalami pertumbuhan positif, membuktikan bahwa pola hidup masyarakat semakin bergeser ke arah digital. Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, tahun 2020 Indonesia menduduki peringkat ke-4 di dunia dalam hal penggunaan internet. Mengingat bahwa pengguna internet semakin banyak, hal ini diikuti juga dengan pertumbuhan industri *website* sebagai salah satu platform di internet masih bergerak naik.

Choir Express merek dagang dari PT. FIA EXPRESS INDONESIA merupakan perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi peringiman paket luar negeri. Berdiri sejak tahun 2011 yang beroperasi pertama kali di Jalan Bangka Gang N Jakarta Selatan. Choir Express menerapkan beberapa sistem manajemen yang dituangkan dalam Sistem *International Expedition*, *Dropship Online Shop* berikut *Application Based* sebagai bentuk komitmen dalam upaya untuk selalu memberikan kepuasan kepada *Customer* serta pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik secara menyeluruh sesuai dengan visi dan misinya untuk menjadi perusahaan logistik terdepan di Asia.

Dalam usahanya Choir Express menggunakan *website* yaitu [choirexpress.co.id](http://choirexpress.co.id) untuk memberikan kemudahan kepada customer dalam mendapatkan informasi tentang pengiriman barang. Konten utama *website* [choirexpress.co.id](http://choirexpress.co.id) adalah berisikan informasi mengenai tarif pengiriman, pelacakan barang, dan mencari titik lokasi agen. Sedangkan selebihnya berisi informasi umum mengenai kondisi terkini yang bersifat lokal maupun internasional. Namun dalam penggunaannya *website* [choirexpress.co.id](http://choirexpress.co.id) mendapat keluhan dari beberapa pengguna tentang tampilan *website* [choirexpress.co.id](http://choirexpress.co.id) yang dinilai terlalu kaku atau kurang interaktif. Selain itu sejak pertama kali dibangun dipertengahan 2019, *website* [choirexpress.co.id](http://choirexpress.co.id) belum pernah di evaluasi terhadap *usability user interface*-nya dengan menggunakan sebuah metode atau standar tertentu. Evaluasi yang dilakukan hanya berdasarkan saran dan kritik dari beberapa pengguna dan tim pengelola *website*, kemudian saran dan kritik tersebut ditampung lalu dilakukan diskusi untuk dipertimbangkan yang selanjutnya dilakukan perbaikan. Selain itu ada pula keluhan dari beberapa pengguna tentang tampilan *website* [choirexpress.co.id](http://choirexpress.co.id) yang dinilai terlalu kaku atau kurang interaktif.

Perlunya untuk mengevaluasi melalui metode atau standar tertentu memungkinkan kita untuk mengetahui sebanyak mungkin kondisi sebuah *website*. Tanpa evaluasi berbasis standar, Anda tidak akan tahu bagaimana situs web telah diimplementasikan sejak dibangun. (Sari, Dewi Kemala. 2010). Selain itu manfaat mengevaluasi menggunakan sebuah metode atau standar tertentu akan meningkatkan pula kualitas sebuah *website* atau produk lainnya. Banyak cara

yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi *usability user interface* pada sebuah *website* atau aplikasi, dan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi desain antarmuka adalah metode *Heuristic evaluation*.

*Heuristic evaluation* adalah daftar masalah *usability* di antarmuka dengan referensi prinsip-prinsip *usability* yang dilanggar oleh desain dalam setiap kasus menurut pendapat evaluator. *Heuristic Evaluation* cukup efektif untuk penelitian ini, karena menghasilkan output berupa daftar permasalahan *usability* yang ditemukan evaluator pada antarmuka pengguna, dengan referensi prinsip *usability* yang dilanggar oleh desain. (Nielsen, 1994).

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini penulis akan melakukan evaluasi *user interface* terhadap *website* [choirexpress.co.id](http://choirexpress.co.id) menggunakan metode *Heuristic evaluation* yang bertujuan untuk dapat mengetahui permasalahan *usability user interface* serta mendapat hasil rekomendasi solusi perbaikan desain dari evaluator yang diharapkan dapat dijadikan acuan bagi tim pengembang Choir Express untuk melakukan perbaikan desain *user interface* pada *website*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan masalah yaitu Bagaimana mengevaluasi *user interface* pada *website* [choirexpress.co.id](http://choirexpress.co.id) dengan menggunakan metode *Heuristic evaluation*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini dibuat dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengevaluasi desain *user interface website* choirexpress.co.id menggunakan metode *Heuristic evaluation*
2. Mengetahui hasil evaluasi *user interface* berupa permasalahan *usability* pada *website* choirexpress.co.id berdasarkan metode *Heuristic evaluation*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diantaranya :

#### 1. Manfaat Bagi peneliti :

- a. Menambah pengetahuan bagi penulis mengenai metode *Heuristic evaluation*.
- b. Menambah ilmu bagi penulis khususnya di Bidang IT dalam mengevaluasi sebuah aplikasi ataupun *website*.
- c. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik pada Universitas Satya Negara Indonesia.

#### 2. Manfaat Bagi Choir Express :

- a. Dapat mengetahui kondisi *website* Choir Express pada saat ini dari segi *usability user interface*-nya.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi usulan bagi tim pengembang Choir Express untuk perbaikan *website* ke depannya.

### 1.5 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan memiliki batasan masalah sebagai berikut:

1. Evaluasi ini dilakukan pada *website* choirexpress.co.id dari segi *usability* desain antarmuka.
2. Pada penelitian ini dalam mengevaluasi menggunakan empat orang evaluator.
3. Pada penelitian ini hanya menggunakan tujuh dari sepuluh prinsip Heuristik Jakob Nielsen.
4. Penelitian ini menggunakan *severity ratings* sebagai dasar rekomendasi hasil penelitian.
5. Penelitian ini hanya sampai desain prototype sebagai implementasi daftar rekomendasi solusi *severity rating* terbesar, tidak sampai evaluasi prototype solusi.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini akan diuraikan menjadi lima bab yaitu:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi penjelasan tentang teori-teori yang berasal dari jurnal, buku-buku dan studi kepustakaan yang digunakan sebagai landasan teori dalam pembuatan tugas akhir ini.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang dilakukan dalam penyusunan tugas akhir yang dibuat.

## **BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang analisa dan pembahasan tentang pengolahan hasil penilaian evaluator terhadap *website* serta membuat rekomendasi solusi dari daftar permasalahan *usability*.

## **BAB V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari penelitian tugas akhir serta saran-saran yang diperlukan untuk pengembangan evaluasi selanjutnya.