

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadikan informasi sangat mudah untuk diakses melalui berbagai saluran komunikasi dengan berbagai cara. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini adalah dengan hadirnya internet. Kelebihan dan keunggulan internet antara lain adalah biaya koneksi internet yang relatif terjangkau dan ketersediaan informasi yang tak terbatas. Dengan majunya perkembangan teknologi di saat ini, penyebaran informasi tidak hanya melalui media offline. Media online turut memberikan kontribusinya dalam menyampaikan informasi kepada para pencari informasi, seperti yang dilakukan media seperti website.

Berdasarkan laporan terbaru *We Are Social*, pada tahun 2020 disebutkan bahwa ada 175,4 juta pengguna internet di Indonesia. Dibandingkan tahun sebelumnya, ada kenaikan 17% atau 25 juta pengguna internet di Indonesia. Hal ini menandakan banyak pencari informasi yang menggunakan media online seperti internet untuk mencari informasi di *website-website* yang menyediakan informasi yang mereka cari.

“Putu Krisnayani et al. [1], Website yaitu kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang

bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman atau hyperlink”.

Pada waktu sekarang ini, kegunaan dari website menjadi primadona bagi perusahaan dalam memasarkan produk atau jasa mereka. Sehingga banyak website yang berbasis bisnis di Indonesia. Salah satu website yang mengikuti tren yang ada adalah Zilingoshopping.id.

Zilingoshopping.id menyediakan kebutuhan fashion masyarakat Indonesia dengan lengkap dan beragam seperti perlengkapan pria, wanita anak-anak, kecantikan, baju muslim, aksesoris dan item fashion lainnya. Selain kemudahan berbelanja, Zilingo menyediakan kesempatan bagi anda yang ingin menjadi penjual, berjualan produk, memasarkan produk dan bertansaksi di Zilingo.

Salah satu poin penting dalam membangun aplikasi berbasis web adalah berkaitan dengan perancangan desain antar muka. Aplikasi yang akan dibangun harus memiliki tampilan antar muka yang *user-friendly*. Pembuatan suatu sistem informasi harus dilakukan dengan memperhatikan faktor kemudahan penggunaan[1].

“Nielsen dalam Hilyah Nadhirah et al. [2] menyatakan jika usability adalah atribut kualitas yang digunakan untuk menakar tingkat kemudahan pengguna ketika menggunakan sebuah produk atau layanan agar mencapai tujuannya sehingga dapat menghasilkan nilai kepuasan pengguna”.

“Putu Krisnayani et al. [1], menyatakan faktor-faktor penyebab pentingnya website memiliki aspek usability, di antaranya adalah kebiasaan atau perilaku pengguna yang mengakses website, banyak pengguna yang tidak dapat menerima design website yang buruk dan mau meluangkan waktu untuk mempelajari suatu website. Atau dengan kata lain, pengguna sangat ingin segera mengerti dengan seketika (instant), atas apa yang disajikan dalam suatu website”.

Situs yang memiliki usability tinggi memiliki peluang yang sangat besar untuk sering dikunjungi oleh para pengguna internet. Pada umumnya pengguna ingin mendapatkan informasi secara cepat dan sesuai yang diharapkan. Agar sistem dapat mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan mencapai kepuasan user dibutuhkanlah evaluasi usability. Salah satunya adalah Heuristic Evaluation (HE) yaitu sebuah metode evaluasi usability untuk memperbaiki sebuah rancangan secara efektif dengan menggunakan sekumpulan heuristik sederhana yang berhubungan.

Penggunaan metode Heuristik Evaluation dapat diterapkan pada website Zilingoshopping.id untuk melakukan evaluasi dan menilai sistem dari setiap heuristik yang menunjukkan masalah usability dan menerapkan Heuristic Evaluation sebagai metode evaluasi website Zilingoshopping.id, mengetahui analisis hasil dari Heuristic Evaluation dan uji preferensi user pada evaluasi website Zilingoshopping.id. Dengan melakukan HE diharapkan menghasilkan keluaran untuk mengetahui masalah usability yang ada dan menjadi acuan untuk perbaikan selanjutnya.

Dari persoalan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner dilakukan secara online dalam bentuk formulir Google Form. Responden adalah masyarakat Kota Jambi yang memanfaatkan website Zilingoshopping.id. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat suatu penelitian dengan judul **Analisis Dan Evaluasi Usability Website Zilingoshopping.id Menggunakan Metode Heuristic Evaluation.**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu,

1. Bagaimana menganalisis dan mengevaluasi usability pada website Zilingoshopping.id menggunakan metode Heuristic Evaluation?
2. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan pada website Zilingoshopping.id untuk meningkatkan usability menggunakan metode Heuristic Evaluation?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan untuk menganalisis usability yang mencakup 5 kriteria penilaian, yaitu learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction website Zilingoshopping.id

2. Penelitian ini menggunakan metode Heuristic Evaluation model Nielsen (1995) yang mencakup 10 prinsip utama dalam usability.
3. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dalam bentuk formulir google form.
4. Responden diambil dari semua kalangan dalam kota Jambi

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian ini antara lain :

1. Menghasilkan hasil dari analisis dan evaluasi website Zilingoshopping.id dengan melihat aspek usability berdasarkan metode heuristic evaluation.
2. Menghasilkan rekomendasi perbaikan pada website Zilingoshopping.id berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan usability.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Zilingoshopping.id diharapkan dapat mengetahui apa saja yang dilakukan untuk menjaga website agar dapat memberikan layanan informasi, efektif dan efisien bagi pengguna saat ini dan masa akan datang.
2. Bagi peneliti diharapkan mampu menganalisis website Zilingoshopping.id, mampu memberikan rekomendasi perbaikan website dan menambah wawasan tentang website yang baik.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan website Zilingoshopping.id selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan secara umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti , yaitu analisis, jenis-jenis analisis, evaluasi, tujuan evaluasi, usability, heuristic evaluation, variable heuristic evaluation, website zilingo, SPSS, skala likert, regresi linier berganda, dan penelitian sejenis yang diperoleh dari berbagai sumber pada buku, jurnal dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pembahasan bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI

Pada bab ini membahas tentang menguraikan mengenai proses analisis dan bab ini berisi tentang model dan instrument penelitian mengenai *usability* pada website *Zilingoshopping.id*.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang menguraikan mengenai proses analisis, hasil dari analisis *usability* website *Zilingoshopping.id* dan rekomendasi website yang merupakan jawaban atas kebutuhan website berdasarkan *heuristic evaluation* tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari keseluruhan uraian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang diperlukan.