

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Maraknya penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, menjadikan hubungan antara manusia dan komputer menjadi sangat erat. Hal ini membuat interaksi antara manusia dan teknologi menjadi sangat penting dan harus diperhatikan untuk meningkatkan kemudahan dalam pemanfaatan teknologi. Hal ini masuk bidang keilmuan Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) [1].

Pemanfaatan teknologi sangat diharapkan bagi para pemilik usaha untuk mengelola kebutuhan usahanya secara maksimal. Pada era digital ini *website* sangat dibutuhkan sebagai media untuk membagikan informasi, karena sifatnya yang mudah dikembangkan dan dapat diakses kapan saja [2]. Internet mempunyai peran yang sangat besar bagi manusia seperti pemanfaatan sebagai media untuk menyebarkan informasi dan komunikasi dengan mudah dan cepat [3].

LKP Entrance Cilacap merupakan salah satu lembaga kursus dan bimbingan belajar di Cilacap yang sudah memanfaatkan teknologi informasi sebagai media untuk memberikan informasi kepada penggunanya. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi yang sudah ada di LKP Entrance Cilacap yaitu dengan memiliki sebuah *website* lembaga yang sudah bisa diakses lebih dari 5 bulan. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Reni Kurniawati selaku kepala LKP Entrance Cilacap, menyatakan bahwa pembuatan *website* lembaga bertujuan untuk memperkenalkan produk entrance dan sebagai media menyebarkan informasi ke khalayak umum melalui internet. Adapun permasalahan yang terdapat pada *website* Entrance Cilacap saat ini adalah pada desain *user interface* terutama pada bagian navigasi yang buruk serta banyaknya konten yang kosong sehingga termasuk kategori *usability* yang tidak baik.

Berdasarkan hasil data analisis dari *google analytics* dan *google console website* Entrance Cilacap periode 25 Mei -21 Juni 2023, dengan jumlah total 51 pengunjung, selama periode tersebut keseluruhan jumlah tayang sebanyak 172 dan rata rata waktu kunjungan hanya sekitar 90 detik, menunjukkan bahwa sebagian pengunjung mengunjungi situs hanya sebentar. Data rasio keluar jumlahnya 34,30% serta rasio pantulan mencapai 52,54% mengindikasikan bahwa sebagian besar pengunjung meninggalkan situs tanpa berinteraksi lebih lanjut kehalaman lainnya. Berdasarkan data hasil analisis *heatmaps* menggunakan bantuan plugin *mouseflow* dari periode 15 – 22 Juni 2023 dengan melibatkan 20 pengguna dengan rata-rata durasi waktu kunjungan 61 detik pengunjung berinteraksi di situs *website*, serta 226 total *clicks* dan 50% aktifitas

scroll pada berbagai elemen yang terdapat di halaman situs. Dari data analisis *heatmaps* tersebut bisa disimpulkan bahwa pengguna berinteraksi di halaman *website* masih rendah. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa *website* Entrance Cilacap belum memberikan kepuasan bagi penggunanya karena jumlah rasio keluar dan pantulan masih tinggi serta aktifitas pengunjung masih rendah di setiap halaman, serta belum memberikan pengalaman yang baik bagi penggunanya. Selain itu, pihak lembaga juga mengharapkan perubahan pada tampilan halaman *website*, sehingga dapat menyesuaikan kebutuhan sesuai dengan keinginan lembaga serta saran dari pengguna *website*.

Dalam upaya memberikan kesan awal yang baik kepada calon pengguna, dan mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan pengguna, maka *website* Entrance Cilacap membutuhkan tampilan *user interface* yang baik untuk meningkatkan *usability* pada *website* tersebut. *user interface* (UI) adalah suatu desain tampilan antarmuka dari suatu produk yang berinteraksi langsung dengan pengguna [4]. Desain *user interface* yang baik pada sebuah *website* akan membuat pengguna betah dalam mengoperasikan *website* tersebut. Tetapi sebaliknya, ketika sebuah *user interface* yang buruk akan membuat pengguna cepat meninggalkan situs web tersebut atau *bounce rate*. Hal ini penting bahwa *User Interface* merupakan unsur yang paling utama dari sebuah sistem informasi berbasis web atau aplikasi [5]. Keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem akan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pada suatu sistem. Dengan adanya suatu rancangan antar muka (*user interface*) yang memiliki tingkat pengalaman pengguna yang baik serta tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, maka akan dihasilkan sebuah sistem yang dapat membuat pengguna merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam mengoperasikan *website* [6].

Dalam rangka memenuhi kebutuhan yang berfokus pada pengguna (*user*) penelitian ini menggunakan metode *Human Centered Design* (HCD). Menurut ISO 9241-210, *Human Centered Design* (HCD) merupakan metode pembuatan sistem yang berfokus pada faktor manusia dalam pengembangan sistem interaktif yang bertujuan untuk menghasilkan sistem supaya lebih efektif dan efisien dengan melibatkan pengguna [7]. Terdapat 4 tahapan yang ada di metode HCD yaitu analisis konteks penggunaan, analisis kebutuhan pengguna, pembuatan desain solusi dan evaluasi desain solusi. [8].

Dengan melihat adanya permasalahan yang telah diurai di atas, penulis tertarik untuk membuat sebuah penelitian yang berjudul “**Optimasi User Interface Menggunakan Metode Human Centered Design Untuk Meningkatkan Usability Website**”. Dimana hasil dari penelitian ini menjadi solusi bagi Entrance Cilacap dalam menyelesaikan permasalahan. Optimasi *User Interface* (UI) ini bertujuan untuk memperoleh *user interface* yang baru sehingga dapat mengatasi masalah-masalah *usability* yang terdapat pada desain awal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, dapat dinyatakan bahwa permasalahan yang muncul, yaitu:

1. Bagaimana proses optimasi *user interface* (UI) situs *website* Entrance Cilacap dengan menggunakan metode *Human Centered Design*?
2. Bagaimana proses evaluasi desain awal dan desain solusi menggunakan teknik *heatmaps* dan data dari *google analytics* dan *google console website* Entrance?
3. Bagaimana metode *human centered design* berdampak dalam proses optimasi *user interface*, dalam meningkatkan *usability* website Entrance Cilacap?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Evaluasi *user interface* menggunakan teknik *heatmaps* pada evaluasi desain awal dan desain solusi serta menggunakan metode *A/B testing* untuk pemilihan desain yang baik.
2. Optimasi dilakukan dengan menggunakan *feedback* dari pengguna 1 kali dalam tahapan pembuatan desain solusi menggunakan figma.
3. Alamat situs *website* yang dioptimasi adalah <https://entrance-cilacap.com>

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian mengenai Optimasi *user interface* (UI) Menggunakan Metode *human centered design* untuk meningkatkan *usability website* ini adalah:

1. Mengetahui proses optimasi *User Interface* (UI) situs *website* Entrance Cilacap dengan menggunakan metode *Human Centered Design*.
2. Mengetahui proses analisis desain awal dan desain solusi menggunakan teknik *heatmaps* dan data dari *google analytics* dan *google console*.
3. Mengetahui dampak atau perubahan dari penerapan metode *human centered design* dalam proses optimasi *user interface website* Entrance Cilacap.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat diperoleh secara teoritis dan praktis yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan konsep baru dalam perkembangan ilmu pendidikan, pengetahuan, dan teknologi.
 - b. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
- a. Bagi peneliti, sebagai penerapan dan bekal pengalaman ilmu pengetahuan yang sudah didapat dimasa kuliah maupun dilingkungan masyarakat.
 - b. Bagi pengguna atau masyarakat, dapat mempermudah dalam mencari informasi mengenai LKP Entrance Cilacap.
 - c. Bagi lembaga, memudahkan lembaga dalam memberikan informasi kepada pengguna.