

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era modern ini, teknologi mengalami perkembangan yang pesat dan memiliki pengaruh besar terhadap berbagai aktivitas sehari-hari. Perkembangan telekomunikasi dan informasi yang digunakan masyarakat tidak lepas dari perkembangan dunia digital yaitu internet. Internet semakin berkembang pesat sehingga memudahkan aktifitas sehari-hari baik dalam hal komunikasi, informasi dan bisnis [1]. Bahkan saat ini internet sudah menjadi bagian yang selalu ada dalam aktivitas sehari-hari karena menjadikan interaksi manusia menjadi lebih mudah, cepat dan tidak dibatasi ruang, jarak dan waktu [2].

Website merupakan salah satu kemajuan teknologi internet yang paling banyak digunakan pada masa kini. Penggunaan *website* pun beragam mulai untuk kepentingan pribadi seperti menulis blog, untuk bisnis seperti transaksi jual beli online, sebagai sarana informasi, sebagai media pembelajaran dan banyak lagi. Kelebihan *website* dibandingkan dengan fasilitas internet lainnya yaitu *website* mampu menyediakan informasi dalam bentuk teks, suara, gambar maupun video bagi para penggunanya. Itulah beberapa hal yang menjadikan alasan mengapa individu, organisasi ataupun perusahaan memiliki *website*. Informasi yang disampaikan pemilik *website* dapat diakses oleh siapa pun yang terhubung dengan jaringan internet. Selain untuk menyajikan informasi, *website* juga dapat digunakan sebagai pengolah data [3].

Website sebagai media penyebaran informasi dibutuhkan agar informasi tersampaikan secara menyeluruh. Contohnya pada Institut Teknologi Telkom Purwokerto untuk menyampaikan informasi dan mengolah data mahasiswa yang sedang melaksanakan PKL memanfaatkan *website* sebagai sarana informasi *online* yang dapat diakses oleh mahasiswa

yang telah memiliki akun. Pada penelitian ini *website* PKL Informatika ITTP yang memiliki alamat <http://pkl.informatika.link> dijadikan sebagai objek penelitian dari kekurangan yang. Untuk memulai penelitian, peneliti melakukan observasi awal dengan mahasiswa yang telah menggunakan *website* PKL Informatika dengan hasil observasi yaitu tampilan yang terlalu polos atau kurang menarik, fitur kurang efektif. Dengan dilakukannya observasi awal maka jawaban dari responden tersebut mampu memberikan gambaran masalah yang dialami oleh pengguna terutama dari aspek *learnability*, *effectiveness*, dan *efficiency* oleh karena itu dari pihak pengelola *website* ingin mengetahui penilaian pengguna sehingga perlu dilakukannya *usability testing*.

Website yang baik harus dapat diakses secara mudah dan cepat karena mengutamakan kemudahan pengguna sehingga tidak menyebabkan kesulitan ketika pengguna mengakses *website* tersebut. Oleh karena itu kemudahan pengguna menjadi prioritas utama dalam pengembangan sebuah *website*. Salah satu cara mengukur kemudahan pengguna *website* yaitu dilakukannya *usability* [4]. *Usability* atau *usable* artinya dapat digunakan dengan baik. Sebuah kegagalan dalam penggunaannya bisa di minimalisir atau bahkan dihilangkan serta dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya maka hal tersebut bisa dikatakan dapat digunakan dengan baik [5]. Definisi *usability* sendiri yaitu pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan *website* atau aplikasi sampai pengguna bisa menggunakan *website* atau aplikasi tersebut secara cepat dan tepat [6]. Melalui *usability testing*, kita dapat mengamati apakah pengguna memahami alur dan mekanisme sistem atau tidak. Berdasarkan masalah pengguna yang telah ditemukan mengenai web PKL Informatika ITTP maka dibutuhkan *usability testing* sehingga dapat mengetahui tingkat *usability* tersebut bagi pengguna untuk mengetahui permasalahan *usability* pada *website* PKL Informatika ITTP menurut penilaian pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai [7].

Agar memiliki nilai *usability* yang tinggi maka metode yang dipilih harus tepat, Penelitian ini menggunakan *cognitive walkthrough* sebagai

metode untuk memastikan bahwa desain antarmuka memenuhi pemikiran pengguna. mampu mendeteksi kekurangan dan kendala yang dialami oleh pengguna [4]. Metode ini berfokus pada upaya untuk meningkatkan kemudahan pembelajaran melalui pendekatan eksploratif, yang didasarkan pada teori pembelajaran eksploratif. Pembelajaran eksploratif mengacu pada pengguna yang mencoba menyelesaikan tugas dengan menggunakan teknik "Trial and Error" untuk mensimulasikan proses kognitif dalam menghadapi tugas yang diberikan [8].

Cognitive walkthrough sudah digunakan selama bertahun-tahun untuk evaluasi desain antarmuka. Metode ini meningkatkan kegunaan dari sistem yang dikembangkan seperti permasalahan kesulitan dalam interaksi dan desain antarmuka [9]. Cara kerja metode ini adalah Satu atau lebih evaluator merancang serangkaian tugas dan mengajukan beberapa pertanyaan dari sudut pandang pengguna. [10].

Dengan latar belakang yang ada maka dilakukan *usability testing* pada *website* PKL Informatika menggunakan metode *cognitive walkthrough*. Metode *cognitive walkthrough* dipilih untuk penelitian ini karena dalam metode ini, peneliti dapat menggunakan *user* secara langsung sebagai responden untuk menyelesaikan skenario tugas sedangkan pada metode lain misalnya *heuristic evaluation* memerlukan seseorang yang ahli. Jika *user* sebagai responden maka permasalahan yang ditemukan nyata karena *user* telah menggunakan sistem tersebut sebelumnya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu pengelola *website* PKL informatika ITTP ingin mengetahui penilaian pengguna oleh karena itu perlu adanya rekomendasi perbaikan dari beberapa masalah yang muncul.

1.3. Pertanyaan penelitian

Pertanyaan penelitian yang didapatkan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mengevaluasi usability website PKL ITTP dengan menggunakan metode *cognitive walkthrough*?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada website PKL ITTP dari hasil evaluasi menggunakan metode *cognitive walkthrough*?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang didapatkan, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Mengetahui hasil evaluasi *usability* pada website PKL ITTP menggunakan metode *cognitive walkthrough*
2. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Responden adalah mahasiswa yang telah PKL/telah menggunakan web PKL Informatika ITTP
2. Metode yang digunakan adalah *cognitive walkthrough*
3. *Usability* yang diuji adalah *learnability*, *effectiveness*, dan *efficiency*
4. Menggunakan *high fidelity mockup* untuk perbaikan

1.6. Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Sebagai bahan referensi penelitian mendatang
2. Menerapkan ilmu yang didapatkan dari perkuliahan