

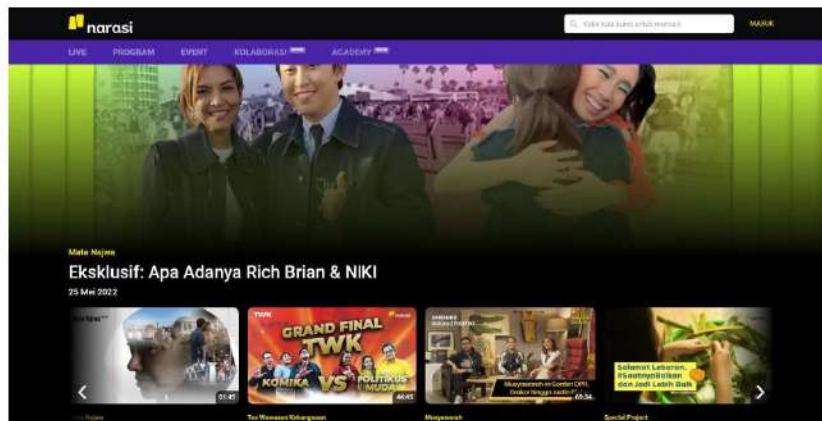
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

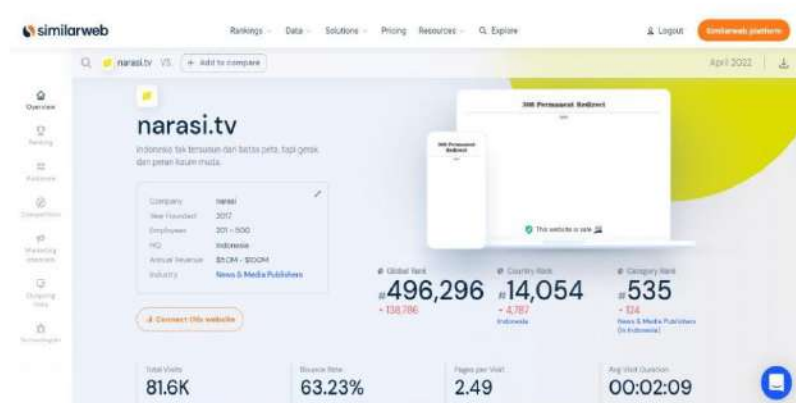
Tingkat kebutuhan manusia dalam pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi pada saat ini bukan hanya sebagai saluran yang melibatkan interaksi antar individu, melainkan sudah dalam lingkup yang lebih luas seperti antar lembaga, wilayah, dan juga negara [1]. Salah satu contoh pemanfaatan teknologi komunikasi pada era saat ini adalah penggunaan *website* yang menjadi bagian penting dalam hal penyedia informasi, sehingga setiap *website* diharapkan mampu menyediakan data-data yang dibutuhkan oleh pengguna agar yang dapat memperoleh suatu informasi secara cepat dan akurat [2]. Fitur-fitur yang terdapat dalam suatu *website* sudah seharusnya dirancang dan dilengkapi sesuai dengan kebutuhan pengguna yang bertujuan untuk mempermudah, mempercepat, dan mengakuratkan proses penerimaan suatu informasi [3].

Salah satu *website* yang menyediakan informasi yang lengkap dan terkini adalah Narasi.tv milik PT. Narasi Citra Sahwahita yang didirikan oleh Najwa Shihab, Dahlia Citra, dan Catharina Davy. Website ini dirancang untuk menghasilkan program-program yang berisi artikel, foto, serta video yang dapat diakses dan dikonsumsi oleh seluruh masyarakat Indonesia [4]. Program-program yang berada pada *website* “Narasi.tv” saat ini berjumlah 28 program (contohnya seperti Mata Najwa, Catatan Najwa, BONGKAR, WMN By Narasi, Klub Buku Narasi, Narasi Pagi, dan sebagainya) yang dapat dinikmati secara gratis melalui *website* tersebut.



**Gambar 1.1** Tampilan *Website* "Narasi.tv"

Gambar 1.1 menunjukkan tampilan awal dari *website* "Narasi.tv" yang berisi program-program yang terdapat pada *website* tersebut, seperti: Live, Program, Event, Kolaborasi, dan Academy. Estimasi masyarakat yang mengunjungi *website* "Narasi.tv" per April 2022 berjumlah 81.600 dengan rata-rata kunjungan *website* selama dua menit [5].



**Gambar 1.2** Jumlah rata-rata Kunjungan *Website* "Narasi.tv"

Gambar 1.2 menunjukkan data dari jumlah rata-rata *user* atau pengguna yang mengunjungi *website* "Narasi.tv". Selain itu, terdapat pula data dari jumlah rata-rata durasi di tiap kunjungan, peringkat *website* secara global, peringkat *website* di Indonesia, serta peringkat *website* dengan kategori berita & publikasi media.

Berdasarkan data di atas, pemanfaatan suatu *website* sebagai sumber informasi memegang peran penting untuk keberhasilan suatu perusahaan. Namun, dalam pemanfaatannya masih banyak *website* yang mengalami suatu kendala sehingga kurang menarik pengguna yang menyebabkan kurang berfungsinya suatu *website* secara maksimal [6]. Salah satu contoh permasalahan yang sering ditemui pada suatu *website* adalah aspek *usability* yang mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan standar yang dikeluarkan oleh badan standarisasi internasional mengenai *usability* menyebutkan bahwa salah satu standar yang perlu dilihat adalah *satisfaction* (kepuasan pengguna) dimana hal tersebut berfokus pada pengalaman pengguna saat menggunakan sebuah produk dan jasa yang sudah digunakan dan nantinya dapat diukur menurut teknik pengukuran yang telah ditentukan. Aspek *usability* yang akan diukur dinilai dari sejauh mana produk (*website*) tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari para pengguna. Para pengguna yang mengakses *website* tersebut dapat diukur tingkat kepuasannya sehingga dapat diketahui nilai *usability* dari *website* tersebut [7].

Situasi di masa pandemi Covid-19 dan era *New Normal* menyebabkan proses pengujian *usability* yang semula dilakukan secara tatap muka, kini harus dilakukan melalui cara lain yaitu menggunakan *Unmoderated Remote Usability Testing* [8]. Untuk melihat temuan permasalahan *usability* secara komprehensif, maka metode pengukuran *Unmoderated Remote Usability Testing* perlu ditambahkan metode lain yaitu perhitungan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kenyamanan para *user* dalam menggunakan *website* "Narasi.tv", sehingga dapat menganalisis apa yang dialami dan dirasakan oleh *user* [9]. Terdapat 6 skala yang akan digunakan sebagai pedoman pengukuran pada UEQ, di antaranya adalah *Attractiveness* (Daya tarik), *Efficiency* (Efisiensi), *Perspicuity* (Kejelasan), *Dependability* (Ketepatan), *Stimulation* (Stimulasi), dan *Novelty* (Kebaruan). Data yang dihasilkan dari keenam skala tersebut nantinya akan diolah menggunakan

UEQ *tool analysis* [10].

Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas mengenai pengukuran tingkat *usability* pada *website* "Narasi.tv" menggunakan metode *Unmoderated Remote Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu diketahui bahwa dalam penggunaan sebuah *website*, aspek *usability* adalah hal yang penting untuk dianalisis guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Namun, dikarenakan masih berada di situasi pandemi Covid-19 dan era *New Normal*, maka teknik pengukuran dilakukan menggunakan metode *Unmoderated Remote Usability Testing* serta penambahan metode lain yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mempermudah melakukan penelitian pada *website* "Narasi.tv".

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti merumuskan beberapa pertanyaan terkait yang akan diteliti, antara lain:

1. Bagaimana hasil dari pengukuran tingkat *usability* setelah diukur menggunakan *Unmoderated Remote Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?
2. Apa rekomendasi desain yang dapat diberikan berdasarkan hasil pengukuran menggunakan *Unmoderated Remote Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

## 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka untuk memenuhi penelitian yang selaras dengan masalah yang diuraikan terdapat batasan-batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini terbatas pada pengukuran tingkat *usability* dengan studi kasus dari *website* "Narasi.tv".
2. Menggunakan metode pengujian *Unmoderated Remote Usability*

*Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang hasilnya akan di-*input*-kan dan dianalisis menggunakan *Data Analysis Tools* yang bernama Microsoft Excel.

3. Responden pada penelitian ini terdiri dari 30 anggota Komunitas Narasi yang pernah mengakses *website* “Narasi.tv”.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat *usability* menggunakan metode *Unmoderated Remote Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)
2. Memberikan rekomendasi desain berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *Unmoderated Remote Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap terdapat manfaat yang dapat diambil yaitu sebagai berikut:

1. Hasil analisis dan penelitian dari pengukuran tingkat *usability* pada *website* “Narasi.tv” dapat digunakan sebagai bahan rekomendasi bagi perusahaan, khususnya untuk *developer* dan *designer* dari *website* “Narasi.tv”.
2. Penelitian ini dapat membantu para pembaca dalam mendapatkan informasi mengenai pengukuran tingkat *usability* pada suatu *website*.