

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era digital yang semakin maju, sistem informasi telah menjadi komponen penting dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk di tingkat desa. Sistem Informasi Desa (SID) atau *website* Desa menjadi sarana penting bagi pemerintahan desa untuk menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Antarmuka pengguna (*User Interface*) yang baik dan pengalaman pengguna (*User Experience*) yang positif pada SID sangatlah penting untuk memberikan nilai tambah kepada pengguna dan meningkatkan efektivitas sistem informasi tersebut[1].

Desa Cikembulan adalah desa di kecamatan Pekuncen, Banyumas, Jawa Tengah. Sebagian besar penduduknya bermata pencaharian sebagai petani[2]. Menurut Surat Kementerian Dalam Negeri tentang Daftar Isian Potensi Desa (DIPD) pada tahun 2020, Desa Cikembulan merupakan desa dengan indeks desa mandiri berkategori maju. Dalam data tersebut, tercatat populasi Desa Cikembulan sebanyak 5.398 jiwa yang tersebar dalam 1.669 kepala keluarga. Desa Cikembulan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mendukung terlaksananya program pemerintah yang efektif dan terbuka. Sebagian dari upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah Desa Cikembulan memiliki situs web di <http://cikembulan.desa.id/>.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan penulis dengan Bapak Agus Wijaya selaku Kepala Desa Cikembulan, ditemukan beberapa permasalahan pada *website* Desa Cikembulan. Salah satu masalah utamanya adalah menu berita yang tidak muncul, sehingga operator tidak dapat mengunggah berita. Selain itu, berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada warga Desa Cikembulan, masalah yang dihadapi saat menggunakan *website* tersebut antara lain menu kabar berita yang kosong, bagian struktur organisasi pada menu gambaran

umum yang tidak muncul. Masalah-masalah tersebut mengindikasikan adanya masalah pada aspek *usability* dan pengalaman pengguna *website* Desa Cikembulan, di mana pengguna menghadapi kesulitan dalam mencapai tujuan mereka melalui sistem yang disediakan pada *website* tersebut.

Pendekatan yang akan digunakan untuk melakukan *redesign user experience* pada *website* Desa Cikembulan menggunakan pendekatan *Human Centered Design* (HCD) dan evaluasi sistem penelitian menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Berdasarkan ISO 9241-210:2010, HCD merupakan suatu pendekatan untuk mengembangkan sistem interaktif dengan tujuan agar sistem tersebut dapat dipakai dan berguna[3]. Praktiknya, HCD dapat digunakan untuk mengembangkan aspek *user interface* dengan melibatkan pengguna selama proses pengembangan sistem[3]. Penerapan metode HCD dapat meningkatkan faktor *usability* pada sistem yang mencakup efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna[4].

Hasil dari penelitian ini adalah *redesign user experience* untuk *website* Desa Cikembulan untuk mengatasi masalah pengalaman pengguna (*user experience*). Hasil evaluasi *usability* desain awal dan desain solusi akan dianalisis untuk mengetahui perbandingan tolak ukur keberhasilan dari penerapan metode *Human Centered Design* (HCD) pada *website* Desa Cikembulan.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana *redesign user experience* untuk meningkatkan *user experience* pada *website* Desa Cikembulan?”.

## 1.3. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah *redesign user experience website* Desa Cikembulan ?
2. Bagaimana perbandingan *usability dan pengalaman pengguna website* Desa Cikembulan ?

#### 1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah untuk mengetahui ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Website* yang digunakan sebagai objek analisis yaitu *website* desa Cikembulan dengan alamat url: <https://cikembulan.fly.dev/>.
2. Metode *Human Centered Design* (HCD) digunakan untuk *redesign user experience*.
3. Responden dari penelitian ini adalah warga Desa Cikembulan pengguna *website* Desa Cikembulan.
4. Evaluasi *user experience* menggunakan metode kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
5. Penelitian ini melakukan perbaikan terkait konten pada *website* Desa Cikembulan.
6. *Redesign* pada *website* Desa Cikembulan dilakukan sebatas pada tampilan secara *fornt-end*.

#### 1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperbaiki *user experience* dengan metode HCD sebagai perbaikan pada *website* Desa Cikembulan dan menghasilkan nilai evaluasi dengan kuesioner SUS dan UEQ.

#### 1.6. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
  - a. Menambah pengetahuan penulis tentang *redesign user experience* menggunakan metode *Human Centered Design*.
  - b. Mengetahui bagaimana cara menyusun laporan karya tulis ilmiah.
2. Bagi Pembaca
  - a. Mengetahui cara kerja metode *Human Centered Design*.

- b. Sebagai referensi penelitian dengan topik *user experience*.
3. Bagi Objek Penelitian
- a. Memberikan informasi kepada *website* Desa Cikembulan mengenai tingkat *user experience* pada *website* Desa Cikembulan menggunakan metode *Human Centered Design*.
  - b. Menjadikan hasil dari penelitian ini sebagai pertimbangan bagi pihak pengembang dalam meningkatkan *usability* dan pengalaman pengguna pada *website* Desa Cikembulan.