

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi memudahkan bisnis untuk mendistribusikan informasi melalui internet. Penggunaan internet sudah menjadi hal yang lumrah. Internet memudahkan orang untuk memperoleh informasi, juga memudahkan orang untuk memperoleh barang, dan perjalanan. Peluang besar untuk perluasan bisnis perusahaan yang menawarkan produk hilir dan agrowisata. *Website* memainkan peran penting dalam pertumbuhan informasi dengan berfungsi sebagai alat promosi dan sumber informasi penting tentang tradisi dan adat istiadat lokal yang dihormati oleh masyarakat. Peningkatan penjualan tiket, membantu perekonomian lokal masyarakat yang menjadi penjual agrowisata, dan menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat setempat hanyalah beberapa dari sekian banyak keuntungan yang akan dialami pengelola sebagai hasil dari pengembangan pariwisata di suatu daerah. Manfaat lain termasuk interaksi sosial dengan pengunjung dari seluruh dunia dan kemampuan untuk menjual barang dan jasa mereka kepada wisatawan. Salah satu penentu utama berapa banyak pengunjung yang diterima suatu lokasi setiap tahun adalah seberapa mudah menemukan informasi tentang pariwisata di sana[1].

Setiap Pemerintahan di Provinsi Jawa Tengah [2] mulai dari Kota dan Kabupaten telah memiliki suatu media informasi pariwisata yang dapat dilihat dan diakses oleh khalayak luas. Sejalan dengan peran dan fungsi Pemerintah Daerah dalam rangka mensosialisasikan kebijakan dan kualitas informasi langkah yang tepat adalah membuat portal *website* Pemerintah Daerah atau Kabupaten[3] . Kehadiran *website* juga dimanfaatkan oleh PT. Perkebunan Nusantara IX. *Website* dari PTPN IX yaitu ptpnix.co.id adalah *website* yang berisi informasi mengenai wisata, produk hilir, dan berita. *Website* ini dapat diakses 24 jam untuk masyarakat yang ingin berwisata atau membeli produk dari PTPN IX[4]

PTPN IX yang berlokasi di Jl. Mugas Dalam (Atas) Semarang merupakan perusahaan yang mengelola komoditi dan kebun sebanyak 15 unit, 8 pabrik gula, dan 1 unit agrowisata. Selain itu ada perusahaan juga mengembangkan beberapa produk hilir contohnya seperti banaran kopi premium, teh kaligua, dan kopi luwak[4].

Website saat ini adalah salah satu dari sedikit *platform* promosi yang sangat disukai. *Website* ini memiliki waktu dan ruang yang tak terbatas, sehingga pengguna dapat menggunakannya kapan pun dan di mana pun. Efektivitas *website* sebagai alat promosi dan pengalaman pengguna keduanya dapat ditingkatkan dengan memilih strategi yang tepat. Pertumbuhan internet sebagai media promosi dan informasi saat ini terjadi dengan sangat cepat dan setiap hari. *Website* yang baik adalah *website* yang dapat berkembang dan siap untuk semua kemajuan teknologi dan internet di masa depan[5].

Sistem informasi yang bertujuan untuk mencapai kepuasan pengguna dan pengalaman pengguna adalah sistem yang berkualitas tinggi untuk mempermudah pengguna dalam mengakses informasi dan dapat dijadikan strategi yang tepat untuk mempermudah kegiatan kerja perusahaan sebagai media promosi. Hal yang penting untuk menilai kegunaan dalam desain antarmuka *website* untuk kepuasan pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* adalah *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang menarik secara visual yang mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna. *Website* juga harus menyadari tingkat kelayakan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna[6] dilakukan penelitian menggunakan metode *Heuristic Evaluation* (HE) untuk mengetahui tingkat kelayakan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna, HE adalah sebuah teknik untuk meningkatkan desain secara efisien menggunakan beberapa heuristik langsung yang saling terkait. Pendekatan metode HE memungkinkan *evaluator* untuk secara independen menilai setiap masalah heuristik dan masalah kegunaan pada sistem. Prinsip yang ada pada metode ini berhubungan dengan 10 aspek [6] tidak semua *heuristic* dapat digunakan untuk melakukan sebuah evaluasi pada *website*, hanya

yang berkaitan dengan permasalahan *usability* pada sebuah *website* itu sendiri [7]. Metode *Heuristic Evaluation* memiliki kelebihan yaitu pengujian mendapatkan feedback cepat, dan biaya relatif murah, serta dapat dilakukan dengan penambahan metode *usability* yang lain [8]. Beberapa metode yang bisa digunakan antara lain ada *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan kuesioner untuk penelitiannya [9], selanjutnya ada *User Centered Design* (UCD) adalah metode dalam perancangan desain yang fokusnya pada kebutuhan dari pengguna (*user*) [10]. *Cognitive Walkthrough* metode evaluasi untuk menemukan permasalahan yang membuat pengguna (*user*) tidak nyaman [11].

Pengujian awal dilakukan dengan cara wawancara kepada pengelola *website* ptpnix.co.id. Menurut hasil wawancara yang didapat, kekurangan yang ada pada *website* PT Perkebunan Nusantara IX terletak pada kecepatan, belum dilakukam evaluasi *usability* dan pengelola menginginkan perbaikan seperti penambahan fitur, serta *website* dijadikan lebih ringan, dan lebih atraktif.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul **Evaluasi Usability Website Pt. Perkebunan Nusantara Ix Menggunakan Metode Heuristic Evaluation**. Penelitian ini mengangkat topik evaluasi *usability* pada *website* dengan studi kasus pada PT. Perkebunan Nusantara IX. Penelitian ini menggunakan metode *heuristic evaluation*, metode ini dipilih karena pada penelitian ini berfokus kepada antarmuka *website* PT. Perkebunan Nusantara IX, penilaian dari *evaluator*, pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* PT. Perkebunan Nusantara IX . Metode HE juga lebih cepat dalam pemberian *feedback*, dan biayanya lebih murah. Metode ini terdiri dari 10 prinsip-prinsip *heuristics* [12]. Pada penelitian ini, evaluasi *usability* akan dilakukan oleh 3 evaluator dengan profesi yang sesuai dengan bidangnya. Evaluasi ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi tim pengembang *website* ptpnix.co.id dalam melakukan perbaikan *usability website* PT. Perkebunan Nusantara IX sehingga dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas , maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah :

- 1.2.1 Pengguna *Website* PT. Perkebunan Nusantara IX mengalami kesulitan bernavigasi pada menu-menu yang ada di dalam tampilan antarmuka. Berdasarkan hasil pra-penelitian kepada pengguna, *website* PT. Perkebunan Nusantara IX dirasakan pengguna masih kurang dalam design tampilan awalnya, contohnya seperti pemilihan *font* dan warna yang kurang cocok, menu yang kurang lengkap, dan *responsive website* masih terkendala, sehingga diperlukan evaluasi *usability* menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
- 1.2.2 Manajemen PT. Perkebunan Nusantara IX kesulitan memulai pengembangan karena belum ada evaluasi dari pengguna atau pengelola *website* untuk referensi pengembangan, sehingga diperlukan evaluasi *usability* menggunakan metode *Heuristic Evaluation* untuk mendapatkan hasil rekomendasi dan solusi.

3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah muncul pertanyaan-pertanyaan bagaimana cara menyelesaikan masalah seperti berikut :

- 1.3.1 Bagaimana *Heuristic Evaluation* (HE) dapat digunakan untuk menilai *website* PT. Perkebunan Nusantara IX?
- 1.3.2 Apakah penilaian *heuristic* dapat mengetahui tingkat kualitas *website* PT. Perkebunan Nusantara IX?

4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang dikaji pada penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Ruang lingkup yang diteliti adalah *website* PT. Perkebunan Nusantara IX dengan domain *website* ptpnix.co.id.
- 1.4.2 Responden dalam penelitian ini adalah *evaluator* dan pengguna *website* PTPN IX.

5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1.5.1 Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pemecahan masalah *website* PT Perkebunan Nusantara IX menggunakan metode *Heuristic Evaluation* sebagai solusi perancangan antarmuka, yang kemudian dapat diatasi sebagai teknik desain berulang(*redesign*).
- 1.5.2 Penelitian dilakukan untuk mengetahui hasil evaluasi dari *evaluator* dan pengguna untuk mendapatkan hasil rekomendasi dan solusi perbaikan pada *website* PT. Perkebunan Nusantara IX.

6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

- 1.6.1 Sebagai sumber penelitian bagi individu yang akan melakukan studi terkait yang sejenis.
- 1.6.2 Manfaat praktis khususnya PT. Perkebunan Nusantara IX atau pihak-pihak yang terhubung di dalamnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dalam menentukan kegunaan *website* dan dapat dijadikan sebagai referensi perbaikan dalam pengembangan *website* PT. Perkebunan Nusantara IX.