

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini teknologi dan pengetahuan yang berkembang dengan cepat telah diciptakan untuk membantu orang dalam melakukan aktivitas harian mereka dan memberikan informasi dengan cepat [1]. Teknologi Informasi (TI) saat ini berperan sangat penting dalam meningkatkan bisnis perekonomian dan sosial dengan adanya perkembangan ini masyarakat semakin mudah dalam melakukan transaksi bisnis dan berkomunikasi hanya dengan melalui *website* aplikasi [2]. Salah satunya adalah web aplikasi penjualan secara *online*, *website* aplikasi penjualan dapat membantu menaikkan penjualan karena pembeli tidak perlu datang langsung untuk pembelian.

Bakpia Vista adalah UMKM dari kota Yogyakarta berfokus pada pemasaran makanan khas Yogyakarta. Menurut pemilik Bakpia Vista pada sesi wawancara yang dilakukan, Pada saat Pandemi Covid-19, penjualan menurun dengan pesat. Pemilik Bakpia Vista harus mencari solusi bagaimana produk yang dijual bisa terjual walaupun sedang pandemi Covid-19. Oleh karena itu diperlukan media untuk dapat memperkenalkan dan menjual bakpia secara online agar pendapatan UMKM mulai membaik.

Untuk membantu meningkatkan kembali ekonomi Indonesia, tim ITTP berupaya mengembangkan sebuah *website* Bakpia Vista Yogyakarta. *Website* Bakpia Vista Yogyakarta dikembangkan dengan tujuan untuk menjual bakpia secara *online*, mengelola stok bakpia dan mempermudah pencatatan keuangan yang dimiliki oleh Bakpia Vista Yogyakarta. *Website* Bakpia Vista Yogyakarta belum dapat dinikmati oleh umum karena masih berada di tahap pengujian. Adanya *website* Bakpia Vista Yogyakarta ini merupakan hal yang baru bagi pemilik Bakpia Vista Yogyakarta sehingga pengguna belum terbiasa dalam menggunakan *website* tersebut. Maka dari itu

website Bakpia Vista Yogyakarta perlu di evaluasi secara detail untuk mengukur pengalaman dan kemudahan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut.

User Experience merupakan sebuah pengalaman yang terkait dengan persepsi, reaksi, emosi, pikiran dan perilaku yang pengguna rasakan saat menggunakan sistem, produk atau layanan [3]. Sebuah sistem seharusnya dapat membuat perasaan nyaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut [4]. Untuk melakukan pengujian user experience dapat dilakukan menggunakan cara kualitatif dan kuantitatif [5]. Metode pengujian yang dapat digunakan adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ), *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), *System Usability Scale* (SUS) [6]. Dalam penelitian ini, peneliti menilai efektivitas penggunaan melalui uji coba jarak jauh atau *Moderated Remote Usability Testing* dan UEQ. Teknik ini mudah dilakukan, cepat menilai berdasarkan pengalaman pengguna terhadap produk yang dapat berinteraksi [7].

Penelitian ini melakukan pengujian kegunaan dengan menggunakan metode jarak jauh atau *Moderated Remote Usability Testing*. Teknik ini dapat dilaksanakan tanpa pertemuan tatap muka. *Remote usability testing* terbagi dari dua jenis antara lain *moderated remote usability testing* dan *unmoderated remote usability testing*. *Unmoderated remote usability testing* adalah pengujian dilakukan oleh responden tanpa berinteraksi secara langsung dengan peneliti, dimana responden hanya diberikan pertanyaan dan skenario pengujian sendiri dan sesi pengujian akan direkam dan hasil dari pengujian tersebut akan ditinjau oleh peneliti [8]. Sebaliknya, *remote usability testing* merupakan pengujian yang dilakukan oleh responden secara jarak jauh dengan peneliti. Peneliti dapat berinteraksi dengan responden dengan bertanya atau menjawab pertanyaan [8]. Penelitian ini menerapkan metode *moderated remote usability testing*. Hal ini dikarenakan peneliti dapat berinteraksi secara langsung dengan responden, menganalisis masalah

responden secara lebih mendalam dan dapat mengajukan pertanyaan kepada responden.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, disusunlah rumusan masalah yaitu:

1. Belum adanya *website* yang digunakan untuk melakukan penjualan secara *online*
2. *Website* Bakpia Vista merupakan hal baru bagi pemilik Bakpia Vista dan belum diujikan tingkat pengalaman penggunaanya

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, penulis mendapatkan beberapa pertanyaan terkait yang akan diteliti, antara lain :

1. Bagaimana mengukur tingkat pengalaman pengguna atau *user experience* pada *website* Bakpia Vista dengan menggunakan metode UEQ dan metode *Moderated Remote Usability Testing* ?
2. Apa rekomendasi untuk meningkatkan *user experience* berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode tersebut?

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan diagnosa masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, batas masalah yang akan diterapkan pada penelitian ini akan dibatasi oleh ini :

1. Metode atau Teknik yang akan diterapkan dalam penelitian adalah metode *moderated remote usability testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Fungsi yang akan diuji adalah fungsi yang berhubungan dengan fungsi pembelian produk.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang telah disepakati dan diungkapkan seperti berikut:

1. Mengukur tingkat pengalaman pengguna *website* Bakpia Vista menggunakan metode UEQ dan *Moderated Remote Usability Testing*.
2. Mengetahui hasil rekomendasi perbaikan *website* Bakpia untuk meningkatkan tingkat pengalaman pengguna berdasarkan saran dari responden.

1.6. Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang telah ditentukan dan diformulasikan sebagai berikut:

1. Harapan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan umpan balik dan masukan kepada pemilik Bakpia Vista mengenai kinerja sistem dan rekomendasi perbaikan sistem dari sudut pandang pengguna.
2. Diharapkan agar penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian berikutnya tentang evaluasi pengalaman pengguna dan penelitian pada *website* Bakpia Vista.