

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang pesat semakin memudahkan pelajar dengan cepat dan akurat (Sutrisno, 2011). Keunggulan TIK di antaranya penggunaan waktu yang digunakan menjadi lebih efektif, bahan materi pelajaran menjadi lebih mudah diakses, menarik, dan murah biaya (Alessi dan Trollip, 2001). Balai Pengembangan Media Televisi Pendidikan dan Kebudayaan (BPMPK) memanfaatkan perkembangan ini berupa media pembelajaran yang dapat memudahkan masyarakat seperti guru, siswa SD hingga SMA/SMK sederajat dalam melakukan pembelajaran daring.

BPMPK adalah unit pelaksana teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang bergerak di bidang pengembangan media video dan televisi pendidikan dan kebudayaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Pusat Data dan Teknologi Informasi (bpmtv.kemdikbud.go.id, 2018). Seiring perkembangannya zaman di mana semua informasi terhubung dengan adanya jaringan internet yang mengharuskan BPMPK mengikuti perkembangan zaman sekarang yang serba *online*. Kemudian, BPMPK mengembangkan sebuah *website* yang berfungsi untuk memberikan informasi terkait video pembelajaran bagi guru, siswa SD hingga SMA/SMK sederajat yang sudah mulai menggunakan media elektronik seperti laptop maupun *smartphone* untuk keberlangsungan belajar mengajar.

Website pada alamat bpmtv.kemdikbud.go.id ditujukan untuk pengguna dalam mencari informasi dan memberikan layanan seperti Kunjungan Kelompok, Layanan Magang, Fasilitasi Jejaring TIK Pendidikan, dan Fasilitasi Produksi Video. Dari data yang sudah didapatkan, bahwa website memiliki statistik pengunjung per-hari sebanyak 17 sampai dengan 20 dan jumlah riwayat pengunjung sebanyak 13.679. Namun masih terdapat beberapa masalah *usability* pada web tersebut. Beberapa masalah khususnya dari segi fungsionalitas terdapat kekurangan seperti fitur video yang tidak maksimal saat melakukan pencarian, hal ini dapat menyebabkan pengguna enggan untuk menggunakan *website* kembali (Nielsen, 2000). Masalah lain ada pada tampilan *home page* (halaman beranda) yang tidak menampilkan konten utama, di mana seharusnya laman beranda setidaknya harus memberi konten yang terbaru, terbaik, atau penawaran menarik dan memberikan gambaran umum untuk apa situs itu digunakan (Krug, 2014).

Adanya beberapa masalah pada *website* yang telah di paparkan di atas menyebabkan pengguna kebingungan dalam mendapatkan informasi. Untuk mengetahui secara umum bagaimana penilaian pengguna terhadap pengguna, perlu dilakukan pengukuran kebergunaan antarmuka atau *usability* (Ependi et al., 2017). Hingga saat ini website BPMPK belum pernah dievaluasi. Pengukuran kebergunaan (*usability*) merupakan atribut kualitas yang menilai seberapa mudah antarmuka pengguna digunakan. *Usability* sangat penting dan menentukan apakah sesuatu itu berguna atau tidaknya (Nielsen, 2012).

Penelitian tentang *usability website* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas dan tingkat kepuasan pengguna (Manasra et al, 2013). *Website* yang memiliki *usability* baik akan mampu menjadi pilihan pengguna karena tingkat kemudahan yang tinggi dan tentu saja dapat mempengaruhi minat pengguna terhadap *website* tersebut. Mengukur kualitas antarmuka pada sebuah *website* merupakan hal yang penting karena bertujuan untuk mengetahui tingkat kemudahan, kenyamanan maupun kebutuhan pengguna. Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Sensuse dan Prayoga, 2012) terkait User Interface Engineering, Inc. memaparkan hasil bahwa sekitar 60% waktu yang dimiliki pengguna terbuang sia-sia hanya untuk menemukan informasi dalam sebuah *website* yang tidak dapat ditemukan. Hal tersebut berdampak pada aktivitas pengguna seperti banyak menghabiskan waktu, penurunan produktivitas, dan lainnya. Sehingga, antarmuka *website* yang baik bagi pengguna dibutuhkan dalam pengembangan suatu *website* agar sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

Evaluasi *usability* dapat dilakukan dengan *UEQ (User Experience Questionnaire)*, yang merupakan salah satu metode dalam mengukur kualitas *user interface* untuk mengidentifikasi masalah *usability* pada *website* (Schrepp, Hinderks, Thomaschewski, 2014). *UEQ* cocok digunakan untuk pengukuran antarmuka website karena *UEQ* banyak dilakukan dengan tujuan yaitu untuk membandingkan level user experience antara dua produk, menguji *user experience* suatu produk, dan menentukan area perbaikan (Schrepp, 2015). Terdapat enam skala pengukuran dalam *UEQ*, yaitu *Attractive* (Daya Tarik), *Efficiency* (Efisiensi), *Dependability* (Ketepatan), *Stimulation* (Stimulasi), *Novelty* (Kebaruan), dan *Perspicuity* (Kejelasan). Kuesioner *UEQ* terdapat 26 item yang digunakan untuk melakukan pengukuran pengalaman pengguna (Laugwitz et.al, 2008). Sehingga, dengan menggunakan *UEQ* terhadap website BPMPK merupakan cara yang paling cepat, murah, dan efektif dalam mengidentifikasi masalah *usability website* BPMPK.

Terdapat penelitian sebelumnya yang melakukan perbaikan antarmuka. Penelitian (Multazam M, 2020) yang menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Metode UCD merupakan proses desain antarmuka yang berfokus pada tujuan

kegunaan, karakteristik pengguna, *task*, dan alur kerja di dalam desain. Menurut (Bertot et al., 2008) metode UCD yang diterapkan dalam perancangan *user interface* dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna dapat meningkatkan kualitas layanan suatu *website*. Dalam penelitiannya dikemukakan bahwa metode UCD dapat memberi kepuasan dengan hasil pada kasus yang diangkat mampu memberikan kesan yang baik dari pengguna terhadap *website* placeplus.id, selain itu respons pengguna pada saat diminta untuk melakukan simulasi proses reservasi terhadap rancangan UI/UX versi terakhir juga bisa dilakukan dengan baik.

Dari pemaparan di atas, jika evaluasi yang disebutkan dijalankan, maka akan menghasilkan rekomendasi perancangan ulang desain antarmuka berdasarkan metode UCD dengan evaluasi menggunakan UEQ. Hal tersebut bertujuan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna menurut cara pandang pengguna. Sehingga akan dapat menghasilkan keselarasan dengan kebutuhan pengguna. Harapannya keselarasan tersebut dapat meningkatkan *usability* dan mempermudah pengguna dalam menggunakan website BPMTPK.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, didapatkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh penerapan metode *User Centered Design* dalam perancangan ulang desain antarmuka *website* BPMTPK untuk meningkatkan *usability*?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan metode *User Centered Design* dalam perancangan ulang sebuah desain antarmuka *website* untuk meningkatkan nilai *usability*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pengembang *website*, memberikan rekomendasi usulan perbaikan desain antarmuka untuk meningkatkan kualitas *website*, sehingga tercipta layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna yang efisien dan efektif.
2. Bagi pembaca, dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengembangan wawasan, serta dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya yang mengkaji *user interface website* di masa mendatang.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batas pengendalian pengerjaan untuk fokus pada permasalahan yang dibahas. Batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Peneliti menggunakan *website* BPMPK.
2. Penelitian ini menggunakan lima tahapan dari metode *User Centered Design*.
3. Peneliti memberikan rekomendasi perbaikan berupa *prototype* desain tampilan antarmuka (belum diakomodir) sesuai dengan kebutuhan pengguna.
4. Penelitian ini menggunakan evaluasi *User Experience Questionnaire* (UEQ).