

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini *user experience* (UX) dianggap sebagai faktor kunci keberhasilan hampir semua produk. Pengembang dan desainer yang ingin menciptakan pengalaman positif dan menghindari kesan negatif bergantung pada berbagai data yang mewakili perspektif pengguna pada produk mereka (Minge et al., 2016). Pada dasarnya, *user experience* merupakan pengalaman seseorang ketika menggunakan sebuah produk, sistem, atau jasa. Pengalaman pengguna dalam aspek-aspek pengalaman, tingkat kemudahan, kegunaan, serta efisiensi dan efektivitas dari sebuah sistem itu merupakan termasuk ke dalam *user experience* (Kurniawan et al., 2018).

Ardyani (2020) dalam penelitiannya mengevaluasi *user experience* pada *website* My Permata Wisata menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough*. Peneliti mendapatkan hasil pengujian *usability* menunjukkan bahwa tidak ada responden yang dapat menyelesaikan dengan benar skenario tugas yang diberikan. 6 skenario tugas yang diberikan hanya 2 skenario tugas yang dapat diselesaikan dengan benar oleh semua responden. Sementara 4 skenario tugas lain tidak dapat diselesaikan dengan benar oleh seluruh responden. Jumlah kesalahan terbanyak yang dilakukan oleh responden yaitu ada pada skenario tugas 4, dimana terdapat 46 kali kesalahan selama pengujian (Ardyani, 2020). Menurut penelitian dari Masyal Ulwan (2019) tentang *Usability Evaluation* pada *Web* Perpustakaan Universitas Jember Menggunakan *Cognitive Walkthrough* memberikan gambaran bahwa metode ini mampu memberikan diagnosis yang mendalam terhadap permasalahan yang muncul. Hasil evaluasi pada penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Hasil pengujian menunjukkan bahwa hanya ada 2 skenario tugas yaitu mencari judul buku (skenario tugas 2) dan mencari artikel (skenario tugas 3) yang berhasil diselesaikan oleh seluruh responden dengan benar. Skenario tugas 1 yaitu mencari judul skripsi merupakan skenario tugas yang paling rendah tingkat penyelesaiannya sebesar 75%, dan memiliki tingkat kesalahan tertinggi yaitu sebesar 58 kesalahan. Berdasarkan hasil analisis uji *usability* menemukan hal-hal yang menyebabkan

rendahnya *usability* antarmuka situs web perpustakaan UNEJ yaitu penggunaan istilah yang mirip, penggunaan font yang kecil dan tidak sesuai sehingga perubahan warna pada fitur yang tidak jelas terlihat, serta kurangnya deskripsi pada setiap ikon dan menu (Ulwan, 2017). Dari penelitian tersebut, penulis melakukan penelitian pada *Website BuildWith Angga* yang mana metode yang digunakan sesuai dengan penelitian sebelumnya.

Website BuildWith Angga merupakan *platform online* edukasi yang berdiri pada tahun 2019. *BuildWith Angga* menawarkan pembelajaran khususnya di bidang teknologi desain ilustrasi, pemrograman, hingga UI/UX dari Indonesia dengan mentor yang berpengalaman pada bidangnya masing - masing. Sejak tahun 2019, evaluasi yang dilakukan oleh tim *BuildWith Angga* hanya pada kinerja dari pelaksana *website BuildWith Angga* atau evaluasi internal yang dilakukan oleh *BuildWith Angga*. Sedangkan untuk pelaksanaan evaluasi terkait *usability user experience* secara eksternal belum pernah dilakukan oleh *BuildWith Angga*. Evaluasi pada penelitian ini tidak dilakukan karena terdapat masalah, akan tetapi evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat masalah terhadap pengguna *platform BuildWith Angga*. Untuk itu diperlukannya penilaian atau evaluasi pada *usability* pada *Website* yang akan diteliti yaitu *BuildWith Angga*, salah satunya dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*.

Cognitive Walkthrough merupakan metode evaluasi yang berbasis teori tentang kegunaan dalam antarmuka. Metode ini berkonsentrasi pada kemudahan belajar dengan eksplorasi, dimana pengguna atau responden mencoba melakukan skenario tugas dengan teknik coba - coba (Bligard, 2013). Metode ini banyak digunakan karena mudah untuk diimplementasikan serta tidak butuh banyak waktu dan berkonsentrasi pada kemudahan juga pemahaman pengguna eksplorasi atau *evaluator* (Putra et al., 2019). Metode ini merupakan metode yang berfokus pada kemudahan pengguna dalam mempelajari suatu sistem atau aplikasi atau yang juga dikenal dengan aspek *learnability*, dalam hal ini adalah *Website BuildWith Angga*. Aspek *learnability* adalah seberapa mudahnya pengguna untuk mencapai tujuan saat menggunakan sistem untuk pertama kalinya. Evaluator akan melakukan tugas dengan teknik “*trial and error*”. Metode ini menstimulasi proses kognitif pengguna

ketika dia melakukan tugas-tugas yang diberikan secara berurutan (Bligard, 2013).

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis melakukan penelitian skripsi yang berjudul “Analisis *User Experience* pada *Website BuildWith Angga* Menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough*” yang bertujuan untuk mengevaluasi *BuildWith Angga* dari sisi UX (*User Experience*) pada aspek *usability* menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*. Hasil penelitian skripsi nantinya dapat menjadi informasi kepada pengguna serta sebagai masukan untuk rekomendasi perbaikan bagi pengembang dalam mengembangkan *Website BuildWith Angga*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja hasil yang didapat dari analisis *Website BuildWith Angga* dari aspek pengalaman pengguna (*User experience*) berdasarkan metode *Cognitive Walkthrough*?
2. Skenario tugas mana yang paling membutuhkan perbaikan terhadap *usability Website BuildWith Angga*?

1.3 Tujuan

1. Mengetahui hasil dari analisis permasalahan *Website BuildWith Angga* dari aspek pengalaman pengguna (*User experience*) berdasarkan metode *Cognitive Walkthrough*.
2. Mengetahui tugas mana yang paling membutuhkan perbaikan terhadap *usability website BuildWith Angga*.

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan dengan jumlah 10 responden, yaitu pengguna yang belum pernah membeli kelas di *BuildWith Angga*.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada analisis dan rekomendasi perbaikan *Website BuildWith Angga* tanpa pembuatan *prototype* atau desain baru.
3. Penelitian ini hanya difokuskan pada *usability Website BuildWith Angga*.

4. Pengujian *usability* hanya mencakup dua komponen yaitu efektivitas, efisiensi *website BuildWith Angga*.

1.5 Manfaat

Manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan hasil yang mampu memberikan masukan informasi yang terkait dengan judul penelitian kepada pembaca pada umumnya dan Program Studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember pada khususnya.

2. Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama kegiatan perkuliahan terkait eksperimen penelitian *Website BuildWith Angga*. Selain itu menambah referensi penulis terkait dengan evaluasi *user experience* pada *Website BuildWith Angga* menggunakan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*.

3. Bagi Objek Penelitian

Memberikan rekomendasi, saran, serta informasi tambahan mengenai *user experience* untuk pengembangan pada *Website BuildWith Angga*.