BAB I
PENDAHULUAN

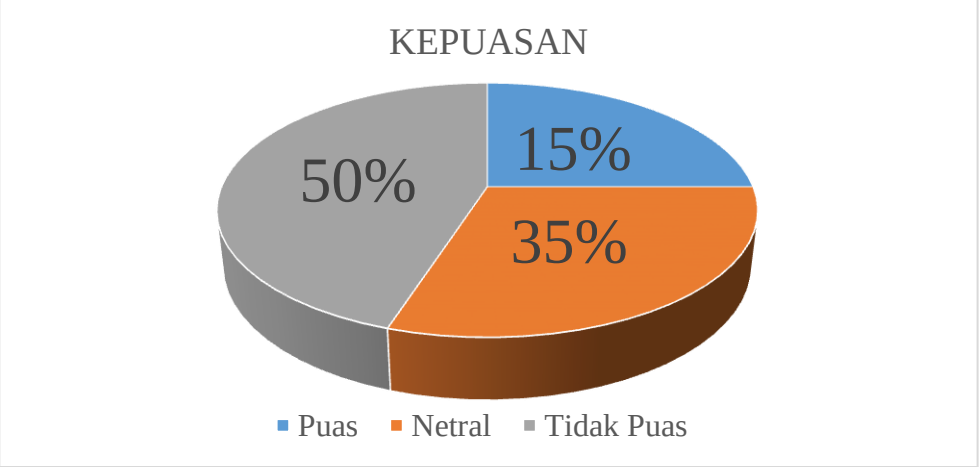
1.1. Latar Belakang

Pada zaman globalisasi saat ini, saat teknologi semakin berkembang dengan sangat canggih. Komputer sangat berperan penting dalam perkembangan teknologi ini. Internet dan *World Wide Website* telah berevolusi dalam kehidupan sehari-hari, perkembangan teknologi cenderung menuntut manusia untuk selalu berinteraksi dan bersosialisasi dengan komputer dalam aktifitasnya. Dalam interaksi manusia dengan komputer ini, diperlukan suatu ilmu yang memahami bukan hanya manusia saja atau komputer saja, namun ilmu yang menghubungkan interaksi antara keduanya. *Human Computer Interaction* (HCI) merupakan suatu ilmu yang mengkaji komunikasi atau interaksi antara pengguna dan sistem komputer (SIGICHI, 2009). Salah satu bagian terpenting dalam bidang HCI adalah user interface (UI). Salah satu bagian yang paling penting dan sangat berkitan langsung dengan manusia dalam bidang HCI adalah *user interface* (UI). *User Interface* merupakan tampilan grafis untuk komputer, aplikasi perangkat lunak dan website yang berhubungan atau berkaitan secara langsung dengan pengguna. Tujuan dari sebuah *user interface* adalah mengkomunikasikan fitur-fitur sistem yang tersedia sehingga pengguna mengerti dan dapat menggunakan sistem dengan baik sehingga seefisien mungkin dalam mencapai tujuan pengguna.

Berdasarkan penelitian berjudul *Design of Innovative Alarm Clock Made From Bamboo With Kansei Engineering Approach (*Shergian, 2015*)* . dalam tulisannya sang penulis menggunakan kansei engineering untuk merancang sebuah produk mainan bambu dan jam alarm yang cenderung menurun minat masyarakat. Penelitian tersebut menggunakan kansei engineering karena metode ini khusus dapat menggali perasaan dari pengguna sehingga akan menghasilkan produk yang mewakili perasaan masyarakat.

Adapun Penelitian yang saya kerjakan dalam tugas akhir ini menggunakan sebuah *website e-commerce* yaitu Bengkelanugerahciptamandiri.com, dengan metode yang sama menggunakan kansei engineering, sebagai objek penelitian karena pengguna *website e-commerce* saat ini semakin berkembang dan sudah mejadi tugas perusahaan *e-commerce* untuk mampu dengan cepat menangkap perubahan kepuasan user terhadap sebuah tampilan website yang baik sehingga pengguna tertarik untuk berbelanja di Bengkelanugerahciptamandiri dan nantinya perusahaan mampu bersaing dengan kompetitorn dalam strategi pemasarannya. *E-commerce* merupakan serangkaian dinamis suatu teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elekronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik (Purbo, 2001). Saat ini e-commerce telah memberikan dampak besar terhadap perkembangan di kalangan masyarakat.

Dalam menganalisis permasalahan tampilan *website* secara rinci dilakukan survei kepada 20 responden dengan 3 kategori yaitu, Kepala keluarga, Kontraktor dan Mahasiswa sipil. Data yang dihasilkan adalah data kepuasan pengguna yaitu 15% responden puas, 35% responden netral dan 50% responden tidak puas.



Gambar 1.1 Data Survei Kepuasan

Dari hasil survei pada gambar 1.1 disimpulkan bahwa *website* BengkelAnugerahCiptaMandiri.com masih memberikan nilai *user experence* (UX) yang negatif. Kebanyakan *user* masih merasa kurang puas terhadap tampilan *website* dan rata-rata semua responden mengatatakan *website* BengkelAnugerahCiptaMandiri.com membutuhkan perbaikan yang sangat signifikan dari beberapa aspek seperti *usability, content, pleasure dan aesthetics*

Untuk mencapai UX yang positif terdapat berbagai macam metode salah satunya adalah *Kansei Engineering. Kansei Engineering* merupakan disiplin ilmu untuk mengeksplorasi perasaan manusia secara sistematis terhadap suatu produk (Nagamatchi, 1995). Metode ini sangat cocok digunakan untuk menilai UX sebuah *website*. Menilai perasaan yang dirasakan ketika berinteraksi dengan sebuah *website* sangat cocok khususnya untuk menilai perasaan para yang memerlukan perabotan rumah tangga, sehingga dibutuhkan wawancara secara mendalam dalam proses wawancara. Pada tahap studi literatur telah ditetapkan metode *Extended Goal Question Metric* (EGQM) akan digunakan untuk membuat kategori dan prioritas dari hasil wawancara. Sebuah *website* sangat membutuhkan sebuah *interface* yang dapat memberikan kesan yang baik dan kepuasan bagi pengguna. *Interface* yang tepat akan memberikan sebuah kolaborasi dari desain *website* yang baik dan mekanisme output yang memberikan kepuasan, kemampuan, dan batasan yang user inginkan sehingga nilai kepuasan *user website* menjadi baik dan diharapkan dapat mempergaruhi kesuksesan bisnis.

1.2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam analisis dan perancangan UI *website* BengkelAnugerahCiptaMandiri.com ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis dan merancang ulang UI *website* BengkelAnugerahCiptaMandiri.com untuk meningkatkan kepuasan user?
2. Bagaimana cara untuk mengevaluasi UX *website* BengkelAnugerahCiptaMandiri.com menggunakan metode *Kansei Engineering* dan *Extended Goal Question Metric*?
3. Bagaimana hasil perbaikan setelah melakukan analisis UX?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam analisis dan perancangan UI *website* BengkelAnugerahCiptaMandiri.com ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat perancangan UI baru untuk sebuah *website* BengkelAnugerahCiptaMandiri.com.
2. Aspek UX yang digunakan terdapat 6 aspek yaitu, *usability, content, pleasure, classic aesthetics, expresif aesthetics dan preceived usability*.

1.4. Tujuan

Adapun tujuan dalam analisis dan perancangan UI *website* BengkelAnugerahCiptaMandiri.com ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan Merancang ulang UI *website* BengkelAnugerahCiptaMandiri.com untuk meningkatkan UX.
2. Menganalisis UX dengan menggunakan metode *Kansei Engineering* dan *Extended Goal Quality Metric.*
3. Memberikan saran untuk memperbaiki *User Interface website* BengkelAnugerahCiptaMandiri.com untuk meningkatkan UX

1.5. Manfaat

Adapun manfaat penilitian ini untuk secara pribadi, yaitu menambah pengetahuan, pengalaman dan pengamatan terhadap UX suatu produk untuk melakukan penelitian dan penulisan untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Sedangkan secara objektif, untuk pendidikan laporan dan hasil penelitian yang dilakukan dapat dimanfaatkan sebagai saran perbaikan untuk website terkait dan dapat dijadikan sebagai salah satu acuan untuk penelitian selanjutnya.