

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini *website* sudah sangat umum dan banyak digunakan oleh masyarakat sehari-hari. *Internet research Netcraft News* mencatat bahwa jumlah *website* di dunia pada Januari 2022 yaitu berjumlah 1,1 milyar dan kedepannya akan terus bertambah. Dengan banyaknya jumlah *website*, mengharuskan pengembang agar selalu meningkatkan kualitas *website* agar menjadi lebih baik dan dapat bersaing dengan *website* lainnya.

Untuk menghasilkan *website* yang baik, selain isi konten yang informatif juga diperlukan tampilan *website* yang baik dan menarik pula. Karena banyak ditemui permasalahan umum yaitu *website* yang memiliki konten menarik dan informasi bermanfaat namun kurang 'laku' karena tampilannya kurang menarik dan sulit untuk digunakan sehingga membuat frustrasi bagi pengguna yang tentunya akan mempengaruhi pengalaman dalam mengunjungi suatu *website* (Rochmawati, 2019: 32). Oleh karena itu desain *website* juga harus dirancang sebaik mungkin agar mudah digunakan dan dapat memikat *user*.

Saat ini jenis *website* pun telah beragam, seperti mesin pencari (*search engine*), toko online (*e-commerce*), *website* portal, forum, termasuk *website* profil perusahaan (*company profile*) (Ali Jaki, 2009 dalam Harminingtyas, 2014: 46). *Company profile* yang dulunya berbentuk buku, mengikuti perkembangan jaman kini berbasis *website*. Adapun pengertian *company profile* adalah sebuah aset suatu lembaga atau perusahaan yang dapat digunakan untuk meningkatkan suatu *image* atau citra dari perusahaan untuk menjalin kerja sama dengan relasi perusahaan, lembaga dan instansi terkait lainnya (Maimunah, dkk., 2012: 282).

Saat ini banyak *company profile* perusahaan yang dulunya berbasis katalog, kini beralih berbasis *website*, salah satunya perusahaan Jakarta Experience Board. Jakarta Experience Board (JXB) merupakan *branding* baru dari PT. Jakarta Tourisindo, yang merupakan perusahaan milik provinsi DKI Jakarta yang bergerak di bidang perhotelan dan pariwisata, ekonomi kreatif dan beautifikasi kota. Seiring

dengan *re-branding* yang baru diberlakukan, JXB sekaligus membuat *website company profile* dengan alamat [jxboard.co.id](http://jxboard.co.id) pada Oktober 2021.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Daniel Harris selaku Project Management Officer (PMO), dan Tasya selaku Public Relation (PR) JXB, tujuan pembuatan *website* yaitu sebagai wadah informasi mengenai *corporate*, pariwisata di DKI Jakarta dan hotel yang perusahaan miliki. Dan adapun sasaran *website* adalah untuk wisatawan di DKI Jakarta, khususnya wisatawan lokal mengingat pandemi belum berakhir. Dengan pembuatan *website* diharapkan dapat lebih memperkenalkan perusahaan dari sisi *corporate* kepada masyarakat luas, dan meningkatkan citra perusahaan, selain itu kedepannya diharapkan dapat lebih banyak menyajikan informasi pariwisata di DKI Jakarta sesuai dengan *tagline* perusahaan yaitu '*integrated tourism provider in Jakarta*'.

Dikarenakan *website company profile* JXB baru diluncurkan, sehingga perusahaan belum mengetahui reaksi *user* terhadap *website* dan tingkat kepuasan pengguna. Sehingga diperlukannya *testing* untuk mencari seperti apa tampilan *website* yang cocok untuk *user* dan agar dapat menghasilkan rekomendasi atau masukan dalam pengembangan *website*, agar kedepannya perusahaan dapat mengembangkan tampilan *website* menjadi lebih baik lagi. Selain itu, kedepannya perusahaan mengharapkan *website* dapat menuju ke tampilan yang lebih dinamis, mengingat tampilan *website* saat ini lebih statis.

Kriteria *website* yang baik adalah yang dapat menyajikan informasi secara efektif (Ekarini, 2017: 9). Adapun pengertian efektif yaitu tepat sasaran, sehingga *website* dikatakan baik apabila fitur dan tampilannya sesuai dengan kebutuhan dan kecenderungan pengguna. Selain itu dikatakan salah satu ciri *website* yang baik adalah memiliki tingkat *usability* yang baik pula (Nazari, 2019: 6), sehingga perlu diketahui tingkat *usability* pada *website* dan perlu diketahui juga wawasan pengguna (*insight user*) dalam aspek *usability* terhadap *website* JXB dengan cara melakukan tes ketergunaan (*usability testing*). Adapun pengertian wawasan pengguna (*insight user*) merupakan wawasan informasi terhadap reaksi pengguna terhadap *website*, dan kecenderungan pengguna dalam pemakaian *website*. Tes ketergunaan dilakukan untuk memperoleh skor *usability* dan wawasan pengguna pada *website* agar pengembangan *website* dapat mengikuti kecenderungan

pengguna sehingga menghasilkan tampilan *website* yang baik dan mudah untuk digunakan karena telah sesuai dengan kebiasaan pengguna. Hal tersebut menjadi bekal untuk perbaikan tampilan atau *desain website* kedepannya agar menjadi lebih baik lagi. Dengan informasi yang lengkap dibantu desain *website* yang baik, diharapkan *user* dapat lebih tertarik dengan *website*.

Masalah tersebut melatarbelakangi dilakukannya penelitian yaitu tes ketergunaan (*usability testing*) pada tampilan *website* JXB untuk mengetahui efektivitas *website* menggunakan pengukuran 5 komponen kualitas pada *usability* yaitu mudah dipelajari (*learnability*), efisiensi (*efficiency*), kemudahan dalam mengingat (*memorability*), pencegahan kesalahan (*errors*), kepuasan pengguna (*satisfaction*), dan perolehan wawasan (*insight*) pengguna menggunakan Maze.co, kuisisioner System Usability Scale (SUS) dan wawancara. Dengan hasil yang diharapkan yaitu mengetahui skor kelima komponen kualitas *usability* dan mengetahui wawasan atau reaksi *user* terhadap *website* dalam aspek *usability* (*insight user*) dan membuat rekomendasi dari wawasan tersebut sebagai *feedback* untuk pengembangan kualitas *website* yang bertujuan agar membuat *website* menjadi lebih efektif, mudah digunakan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan permasalahan dan tujuan tersebut, sehingga menjadi landasan dilakukannya penelitian dengan judul “ANALISIS EFEKTIVITAS TAMPILAN WEBSITE JAKARTA EXPERIENCE BOARD MENGGUNAKAN METODE MODERATED REMOTE USABILITY TESTS”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti mengidentifikasi permasalahan yang ada, yaitu:

1. Perusahaan belum mengetahui tingkat ketergunaan pengguna terhadap *website* sebagai bekal untuk bersaing dengan *website* lainnya.
2. Belum diketahuinya *insight* masyarakat terhadap *website* Jakarta Experience Board sebagai landasan pengembangan *website* selanjutnya.
3. Belum pernah dilakukannya *usability testing* terhadap *website* Jakarta Experience Board menggunakan metode *moderated remote usability tests*.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Adapun dalam penelitian ini dibatasi pada beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan menggunakan metode *moderated remote usability tests*.
2. Penelitian difokuskan pada *website* JXB tampilan *desktop*.
3. Penelitian hanya berfokus pada perhitungan tingkat ketergunaan dan perolehan *insight* pada *website* JXB.

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana mengetahui *insight* masyarakat serta mengetahui tingkat *usability* (ketergunaan) pada *website* Jakarta Experience Board dengan menggunakan metode *moderated remote usability tests*?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, adalah:

1. Mengetahui *insight* masyarakat terhadap *website* JXB
2. Mengetahui tingkat *usability* (ketergunaan) pada *website* JXB
3. Menghasilkan rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi untuk masukan pengembangan *website* JXB kedepannya

### 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Dapat memberi sumbangan referensi untuk penelitian lebih lanjut
  - b. Memperkaya kajian ilmiah terkait *usability testing* khususnya menggunakan metode *moderated remote usability tests*
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi penulis  
Sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan, daya berfikir dan penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di perguruan tinggi dari masalah yang diteliti.
  - b. Bagi pengembang *website* Jakarta Experience Board

Dengan *insight* yang diperoleh dari hasil penelitian, dapat digunakan sebagai referensi ketika nantinya dilakukan pembaruan terhadap tampilan UI&UX *website* Jakarta Experience Board agar menjadi lebih baik lagi.

