

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Pada bab 1 memuat isi yang menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan masalah, manfaat penelitian dan kerangka penelitian. Diharapkan penjelasan tersebut dapat memberikan gambaran umum terkait permasalahan dan penyelesaian masalah pada penelitian tugas akhir ini.

### 1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi saat ini, sangat berpengaruh pada perkembangan masyarakat dan negara. Salah satunya penerapan teknologi pada suatu organisasi. Hampir setiap organisasi menggunakan *website* sebagai bentuk layanan informasi bagi penggunanya. *Website* merupakan media informasi yang terdiri dari sekumpulan halaman yang dapat menampilkan konten melalui *internet* sehingga dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Keunggulan *website* ini saat ini sedang dikembangkan oleh berbagai organisasi menjadi suatu sistem informasi yang dapat diakses secara *online* (Kirana, 2014). *Website* berperan penting sebagai media informasi dari suatu organisasi. *Website* berisi informasi tentang kegiatan serta informasi terkait organisasi tersebut. *Website* suatu organisasi yang baik akan mendapat penilaian yang semakin baik dari masyarakat. *Website* memiliki peran yang penting, maka *website* yang dimiliki suatu organisasi dituntut untuk memiliki nilai *usability* dalam penggunaannya (Anita, 2016).

Prioritas utama dalam sebuah *website* adalah *user*. Tujuan utama *user* mengakses *website* adalah mencari informasi yang ada di *website* yang salah satu kontennya berupa teks. *User* akan meninggalkan *website* tersebut atau beralih ke situs lain bila dirasa sulit dalam pemanfaatannya atau menyita waktu. *Website* yang memiliki nilai *usability* baik maka akan memberikan kemudahan bagi pengguna. Situs dengan skor kegunaan yang buruk perlu

dievaluasi. *Website* dengan nilai ketersediaan tinggi berpeluang besar untuk sering diakses oleh pengguna *Internet* (Anita, 2016). *Website* merupakan sebuah media informasi yang terdiri dari sekumpulan halaman yang menampilkan konten melalui internet sehingga dapat diakses kapanpun dan dimanapun (Saputra, 2018). Kelebihan *website* inilah yang dimanfaatkan oleh salah satu komunitas di Kota Balikpapan yaitu 1000 Guru Balikpapan dalam penyampaian informasi yang dimiliki.

1000 Guru merupakan komunitas berbasis sosial yang berdiri sejak 22 Agustus 2012. Komunitas ini telah memiliki 39 regional yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya komunitas 1000 Guru Balikpapan. Komunitas 1000 Guru Balikpapan diresmikan pada tanggal 26 Juli 2015 dimana pada komunitas ini berfokus pada pendidikan untuk anak-anak pedalaman Kalimantan Timur. Adapun kegiatan yang menjadi program andalan dari komunitas ini yaitu *Travelling and Teaching*, *Teaching & Giving*, dan *Smart Center* dapat diakses melalui website komunitas. Sehingga, hal ini dianggap penting dalam penyebarluasan informasi terkait program-program komunitas tersebut. (1000 Guru Balikpapan, 2020).

Penyebaran informasi melalui website merupakan branding utama dari komunitas 1000 Guru Balikpapan. Sebelumnya belum ada standar khusus dalam perancangan website Komunitas 1000 Guru Balikpapan yang mulai berjalan sejak 2018. Komunitas ini tetap fokus dan memperhatikan tampilan dan pembaruan website walaupun dengan segala keterbatasan yang dimiliki oleh tim dalam komunitas. Berdasarkan hasil wawancara data awal yang dimiliki menunjukkan penurunan yang signifikan pada tahun 2019 terhadap minat masyarakat untuk ikut berperan aktif dalam program yang dilakukan dimana yang dimiliki memperlihatkan bahwa keikutsertaan yang paling tinggi oleh masyarakat berada di tahun 2018 dan diasumsikan penyebabnya yaitu belum tersosialisasi kepada *stakeholder* atau tampilan *website* yang kurang menarik sehingga evaluasi pada *website* menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pemasaran dari program-program yang menjadi aktivitas utama dalam komunitas 1000 Guru Balikpapan. (1000 Guru Balikpapan, 2020).

Dari permasalahan yang terdapat untuk meningkatkan kualitas *website* komunitas 1000 Guru Balikpapan pada penelitian ini perlu dilakukan penelitian *usability website* 1000 Guru Balikpapan. Menurut Organisasi Standar Internasional (ISO 9241-11), *usability* merupakan sejauh mana pengguna tertentu dapat menggunakan produk sampai batas tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dari efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam penggunaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode evaluasi *heuristic*. Metode evaluasi *heuristic* adalah metode evaluasi *usability website* yang digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan terkait *usability* dalam perancangan antarmuka pengguna *website* (Dzazuly, Putra, & Wardani, 2019).

Selanjutnya dengan dilakukannya penelitian ini Komunitas 1000 Guru Balikpapan bisa mengetahui tingkat kualitas *website*-nya dan peneliti bisa memberikan usulan *design prototype* baru untuk design antarmuka *website* Komunitas 1000 Guru Balikpapan dengan pengoptimalan pada *usability* antar muka pengguna dan hasil rancangan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga Komunitas 1000 Guru Balikpapan bisa meningkatkan kualitas branding dan pengguna *website* merasa nyaman saat mengunjungi *website* serta informasi yang di dapatkan berkualitas. Kemudian untuk mendukung penelitian ini digunakan metode *Heuristic Evaluation* dimana membantu pengambilan data responden dari pengguna *website* 1000 Guru Balikpapan dan menggunakan metode *heuristic* sebagai acuan pada desain *prototype* antar muka *website*. Metode evaluasi *interface website* lain seperti *think aloud* bisa saja digunakan akan tetapi pada metode *think aloud* ini lebih berfungsi pada aksi antar hal –hal yang dilakukan pengguna terhadap *website* sedangkan pada metode evaluasi *heuristic* lebih kearah *interface* umum dan cocok digunakan pada evaluasi *website* Komunitas 1000 Guru Balikpapan yang bersifat artikel (Tomlin, 2018).

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana langkah-langkah evaluasi *Usability Website* 1000 Guru Balikpapan dilakukan dengan menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*?
2. Apa rekomendasi berdasarkan hasil *Heuristic Evaluation* pada *Website* 1000 Guru Balikpapan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan langkah-langkah evaluasi *usability website* 1000 Guru Balikpapan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*?
2. Memberikan usulan rekomendasi *prototype* redesain tampilan 1000 Guru Balikpapan berdasarkan hasil evaluasi *usability website* 1000 Guru Balikpapan dengan menggunakan metode evaluasi *Heuristic*.

## 1.4 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada Komunitas 1000 Guru Balikpapan dan melibatkan persona sebagai pengguna dengan *random sampling*.
2. Penelitian dilakukan pada halaman *website* 1000 Guru Balikpapan untuk dapat membantu komunitas dalam melakukan evaluasi *website* 1000 Guru Balikpapan dan *redesign website* 1000 Guru Balikpapan.
3. Penelitian ini hanya sampai pada tahap pemberian rekomendasi berupa *prototype*, tidak sampai pada tahap implementasi/pengembangan.

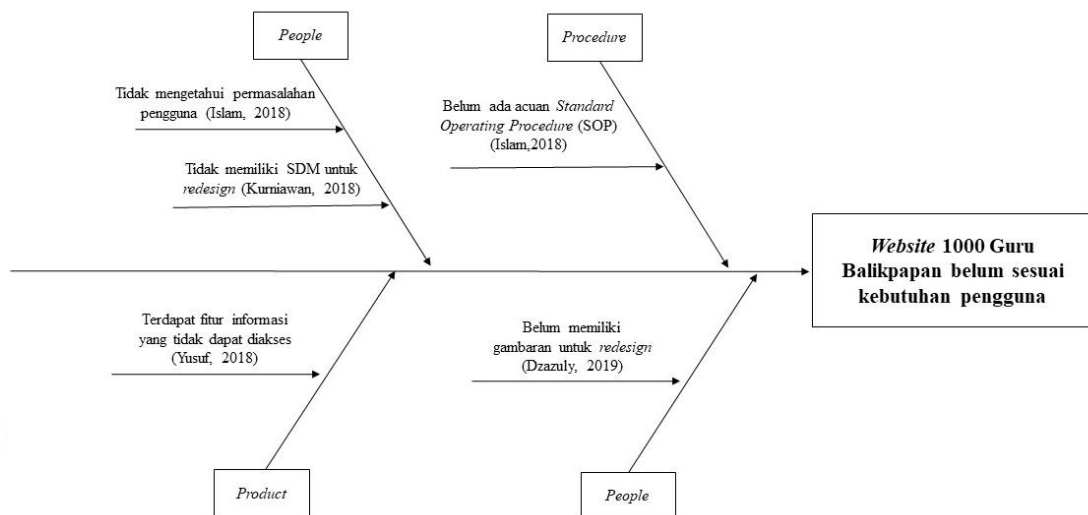
## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan menyeluruh terkait evaluasi *usability website* 1000 Guru Balikpapan dengan metode evaluasi *Heuristic*.
2. Bagi Komunitas 1000 Guru Balikpapan, Memberikan gambaran mengenai kondisi terkini *web usability* pada *website* yang dievaluasi sehingga dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas situs web, dapat memperoleh saran-saran perkembangan tampilan situs web, dan memberikan saran yang sesuai berdasarkan hasil penelitian kepada komunitas 1000 Guru Balikpapan untuk meningkatkan kualitas *website* untuk mengurangi persentase kegagalan implementasi *website*.
3. Bagi Institut Teknologi Kalimantan, dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah pengetahuan, dan juga dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

## 1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Pada Gambar 1.1 di bawah ini merupakan gambaran pada penelitian yaitu berupa *fishbone diagram*. Diagram tersebut menggambarkan penyebab mengapa diperlukan Evaluasi *Website* Komunitas 1000 Guru Balikpapan.



**Gambar 1. 1 Kerangka pemikiran penelitian**

Pada Gambar 1.1 menjelaskan mengenai kerangka pemikiran pada penelitian ini. Terdapat beberapa identifikasi masalah yang ada hingga

menghasilkan beberapa permasalahan pada penelitian ini. Masalah utama pada kerangka pemikiran yang digambarkan oleh diagram *fishbone* yaitu berdasarkan *People*, *Procedure*, *Product* dan *Process*.

Sebab permasalahan pada kategori *People* yaitu terdapat masalah bahwa komunitas 1000 Guru Balikpapan tidak mengetahui permasalahan pengguna, ini diperoleh dari penelitian menurut Islam pada tahun 2018 (Islam, 2018) dan permasalahan lainnya yaitu tidak memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) untuk *redesign* web yang dimiliki, mengacu pada penelitian menurut Kurniawan pada tahun 2018 (Kurniawan, 2018). Dikarenakan komunitas 1000 Guru tidak mengetahui kebutuhan pengguna menyebabkan *website* kurang memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pengguna sebenarnya sehingga *website* kurang bermanfaat.

Sebab permasalahan dalam kategori *Procedure*, ditemukan bahwa 1000 Guru Balikpapan belum memiliki acuan *Standard Operating Procedure* dalam pembuatan *website* mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Islam tahun 2018 (Islam, 2018). Dikarenakan belum adanya SOP yang dimiliki oleh 1000 Guru Balikpapan, mengakibatkan *website* tidak sesuai dengan standar pembuatan *website* yang baik dan benar. Hal tersebut membuat *website* kurang terstruktur dan masih kurang untuk dipahami oleh pengguna.

Kemudian, sebab permasalahan dalam kategori *Product* terdapat masalah bahwa terdapat fitur informasi yang tidak dapat diakses oleh *user* atau pengguna, mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Yusuf pada tahun 2018. Sehingga pengguna sulit untuk mendapatkan beberapa informasi terkait aktivitas 1000 Guru Balikpapan. Yang menyebabkan informasi-informasi yang diterima masih belum akurat.

Setelah itu, sebab permasalahan dalam kategori *Process* terdapat permasalahan bahwa komunitas 1000 Guru Balikpapan belum memiliki gambaran untuk melakukan *redesign* web yang mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Dzazuly, dkk pada tahun 2019 (Dzazuly, Putra, & Wardani, 2019). Oleh karena itu dari permasalahan yang dibagi menjadi beberapa kategori tersebut disimpulkan bahwa *Website* 1000 Guru

Balikpapan belum sesuai kebutuhan pengguna. Sehingga dari beberapa faktor permasalahan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk dilakukannya evaluasi *usability website* pada komunitas 1000 Guru Balikpapan menggunakan metode evaluasi *heuristic*, dimana nantinya menghasilkan *output* yang dapat memudahkan *user* dalam penggunaan *website* tersebut.



[www.itk.ac.id](http://www.itk.ac.id)