

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website merupakan salah satu kemajuan teknologi yang tidak terpisahkan dari perkembangan internet yang diharapkan dapat menghubungkan kita dengan dunia komputerisasi. Situs website merupakan kumpulan informasi yang dapat kita akses oleh siapa saja kapanpun itu. Dunia revolusi digital yang berkembang sangat pesat ini, kita memiliki banyak pilihan misalnya mencari data maupun informasi yang dibutuhkan dan berbagai hal yang bisa bermanfaat bagi pekerjaan kita. (Naning Nur Wijayanti, 2013).

Website merupakan platform digital yang bisa dijadikan untuk referensi serta informasi berita wisata dari berbagai daerah. Sebagai contoh website pariwisata yang mulai banyak digeluti dan berlomba lomba dalam memberikan kemudahan untuk para penggunanya keseluruhan informasi harus bisa dikoordinasikan dengan baik pada sebuah website. Dalam situs website tentunya akan berinteraksi dengan pengunjung. Untuk situasi ini, sebuah situs website diharapkan memiliki sudut pandang *usability* untuk memenuhi kenyamanan pengunjung agar tetap dan konsisten dalam mengunjungi aplikasi. (Oreno Solution, 2018).

Website wisata hambalang merupakan situs website yang bertujuan untuk mempermudah pengunjung dalam mencari informasi kunjungan wisata, tepatnya berada di desa hambalang. Sehingga akan semakin memudahkan pengunjung untuk memilih dan menemukan lokasi tempat wisata yang mereka butuhkan. Ada banyak kemudahan yang bisa digunakan dengan website wisata hambalang pengunjung akan mudah untuk mencari tahu informasi yang mereka inginkan tanpa harus survei tempat secara langsung. (Warouw, n.d.).

Beberapa permasalahan telah ditemukan oleh peneliti dari hasil observasi dan pemeriksaan jurnal terdahulu antara lain mengenai *usability* pada website, yang dianggap kurang *user-friendly*, dan kurangnya fasilitas yang maksimal serta

informasi untuk memastikan bahwa informasi tidak tersedia website yang tidak mutakhir. Penulis melakukan penelitian yang didapat melalui jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penulisan ini.

Terkait referensi penelitian pada jurnal yang relevan, berikut adalah beberapa jurnal penelitian sebelumnya yang relevan pada penulisan ini untuk bahan perbandingan serta acuan penulis. Relevansi eksplorasi penelitian pertama. Pada penelitian ini bertujuan untuk analisis kepuasan *user* kepada isi lima indikator EUSC. Interpretasi hasil didalam penelitian tersebut menyatakan bahwa banyaknya *user* merasa cukup puas pada kinerja website muhammadiyahpamulang.org walaupun kecil kemungkinan pengguna belum memenuhi ekspektasi *user*. (Agastya, 2021)

Relevansi eksplorasi penelitian kedua. Pada penelitian ini menilai pemenuhan pengunjung pada pengaturan e-learning (UAP) Universitas Amikom Purwokerto menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dengan hasil dari tinjauan ini, dinyatakan bahwa ada 3 variabel kritis, yaitu *ease of use*, *content* dan *accuracy*. (Setyadi, 2021). Relevansi eksplorasi penelitian ketiga. Pada penelitian ini mengarahkan pengujian kualitas *usability* aplikasi e-commerce bukalapak melakukan *usability testing* yang berguna mengetahui tingkat keefektifan aplikasi, sedangkan pemakaian metode evaluasi heuristik untuk mendalami *usability* untuk mendapatkan solusi perbaikan dan evaluator. (Ahmad, 2021).

Relevansi eksplorasi penelitian keempat. Pada penelitian ini melakukan evaluasi serta rekomendasi perbaikan website mencari nilai tingkat kepuasan website dengan dua metode yang digunakan yaitu Evaluasi Heuristik dan *End User Computing Satisfaction* terhadap website informasi bengkel. Mencari kesimpulan nilai presentase dengan kedua metode yang digunakan untuk perbaikan website. (Jordan et al., 2022). Relevansi eksplorasi penelitian kelima. Pada penelitian ini

melihat pengujian kepuasan penggunaan menggunakan teknik Evaluasi Heuristik pada E-commerce seperti Shopee dan Bukalapak. Pernyataan pada penelitian ini mengungkapkan bahwa aplikasi di situs Shopee lebih efisien serta efektif dari pada Bukalapak. (Siti auliaddina, 2021).

Relevansi eksplorasi penelitian keenam. Pada penelitian ini untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna katalog online UPN berbasis website. Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis data variabel independen EUCS pada penelitian ini dapat mempengaruhi variabel kepuasan pengguna sebanyak 68,8%. (Khasna, 2022). Relevansi eksplorasi penelitian ketujuh. Berdasarkan hasil yang diperoleh metode EUSC dapat digunakan untuk mengevaluasi situs website atau aplikasi E-PKH di Dinas Sosial Kota Lubuklinggau. Menunjukkan tingkat kepuasan pengguna telah mencapai tingkat valid. (Pebrinda, 2022).

Relevansi eksplorasi penelitian kedelapan. Berdasarkan metode *EUCS* yang digunakan untuk tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan Fintek Syariah aplikasi menunjukkan bahwa kualitas konten, penyajian informasi, visual, tata letak, dan kemudahan pengguna aplikasi ini. Berkah Fintek Syariah untuk terus menjaga konsisten antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan. (Kristijadi et al., 2021). Relevansi eksplorasi penelitian kesembilan. Berdasarkan metode Evaluasi Heuristik Studi ini menunjukkan bahwa alat pembelajaran memiliki *user interface designed* dirancang pada prinsip (WYSIWYG) mematuhi sebagian besar heuristik kegunaan dan prinsip HCI. (Rao Naidu et al., 2021). Relevansi eksplorasi penelitian kesepuluh. Berdasarkan metode Evaluasi Heuristik Kerangka evaluasi *usability* ditemukan bahwa menyajikan tiga kriteria dan sembilan sub-kriteria untuk situs web akademik. Studi ini menemukan faktor yang sangat kritis di antara sembilan faktor yaitu *ease of use*, *ease to learn*, dan *ease to native*. (Aziz et al., 2021).

Pada penelitian kali ini, penulis akan menilai pemeriksaan tingkat kepuasan pada website wisata hambalang. Ada dua teknik yang akan digunakan dalam eksplorasi ini, yaitu metode Evaluasi Heuristik serta *End User Computing*

Satisfaction (EUCS). Pada kedua teknik tersebut dipercayakan untuk mengetahui pemeriksaan tingkat kepuasan penggunaan pada website wisata hambalang sehingga akan diketahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung website wisata hambalang. Dengan menilai investigasi kepuasan pengguna,

F kita akan mengetahui bagaimana tingkat *usability* atau kepuasan pengguna yang ada di situs website wisata hambalang. Sehingga kelemahan-kelemahan tersebut dapat dikenali dan dijadikan alasan saran untuk penggunaan situs website agar kedepannya dapat diperbaiki. Maka berdasarkan hal yang dipaparkan tersebut sangat perlu melakukan penilaian atau evaluasi perbandingan tingkat untuk mengetahui keberhasilan penerapan terhadap suatu sistem. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul. **“Perbandingan Tingkat Usability Dengan Metode Evaluasi Heuristik Dan End User Computing Satisfaction Pada Website Wisata Hambalang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah pada penulisan ini nantinya yang ditemukan akan dikumpulkan menjadi tolak ukur dalam penggunaan metode yang akan digunakan, diantaranya:

1. Kurangnya relevansi informasi tertentu pada website sehingga fungsi dan informasi pada website hanya bersifat komplementer.
2. Masalah tingkat kepuasan *usability* yang dapat menghambat pengunjung website wisatahambalang.com.
3. Belum diketahuinya hasil website wisatahambalang.com menurut kriteria *usability* berdasarkan pembobotan menggunakan metode Evaluasi Heuristik dengan hasil *End User Satisfaction Computing* menilai investigasi tingkat kepuasan pengguna.

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian penulisan ini ditujukan untuk menyesuaikan dengan permasalahan yang telah diidentifikasi adalah:

1. Menganalisis *usability* pengguna terhadap strategi Evaluasi Heuristik pada website dan penyebab apa saja yang mempengaruhi *usability* terhadap website wisatahambalang.com.
2. Untuk memberikan rekomendasi pada administrator serta developer untuk perbaikan dalam meningkatkan situs website wisatahambalang.com menggunakan perbandingan dua metode.
3. Menguji tingkat kepuasan pengguna postulat terhadap teknik *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang sudah dipaparkan berdasarkan batasan masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Evaluasi website wisatahambalang.com berdasarkan kriteria *usability*.
2. Pada analisis perbandingan hasil metode digunakan untuk menyusun data dengan cara menyebarkan kuesioner ke responden dianalisis dengan masing – masing metode Evaluasi Heuristik dan *End User Computing Satisfaction*.
3. Hasil analisis perbandingan diukur dengan tingkat *usability* menggunakan skala tabel level kepuasan responden.

1.5 Kontribusi

Pada tahap kontribusi ini mengkombinasikan penyusunan informasi yang dihimpun melalui referensi dari tinjauan pustaka masa lalu. Informasi tersebut akan disajikan berupa pertanyaan serta survei yang diedarkan kepada partisipan responden untuk evaluasi tingkat *usability* pada website wisata hambalang. Dari beberapa pertanyaan pada survei tersebut akan ada beberapa variabel dari teknik

yang digunakan, khususnya variabel pada metode Evaluasi Heuristik dan *End User Computing Satisfaction*. Dalam survei nanti pada setiap inkuiri terdapat skala likert yang digunakan untuk mengevaluasi setiap inkuiri.

Diharapkan pada tahap penelitian ini dapat menambah wawasan bagi peneliti dan developer website dikemudian hari. Serta dalam tahap perbandingan evaluasi ini diharapkan dapat bermanfaat untuk *user* yang ingin berkunjung ke website wisatahambalang.com dalam segi *usability* penyajian informasi yang berada pada setiap halaman website.



