

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Tutormu adalah sebuah *education technology startup* yang menyediakan program belajar seperti *user experience reseach (UXR)*, *user experience design (UXD)* dan *programming* melalui *website* Tutormu.com untuk membantu masyarakat mengembangkan *skill* mereka. Tutormu yang terdapat di Kota Banten, Tangerang Selatan ini menyediakan 4 layanan yaitu kursus *online*, *workshop*, seminar dan *company profiling*.

Berbicara mengenai *website*, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Mas Vinsensius Gala sebagai Divisi IT *Marketing*, menyampaikan bahwa sampai saat ini *website* Tutormu masih menjadi peran utama yang bertugas melayani kebutuhan belajar untuk siswa dan karyawan. Setiap bulannya *website* Tutormu diakses sekitar 400 pengunjung. Selain harus menyajikan layanan yang dapat diakses oleh publik, faktor penting yang harus diperhatikan oleh IT *Marketing* Tutormu sebagai *squad* yang bertanggung jawab atas pengembangan *website* Tutormu adalah aspek *usability* bagi kenyamanan dan kemudahan akses pengguna.

Selain itu, Divisi IT *Marketing* juga menjelaskan bahwa terdapat juga permasalahan dari pengguna mengenai kenyamanan mereka menggunakan *website* Tutormu, dimulai dari penggunaan bahasa yang tidak sesuai antara

layanan yang dipilih dengan informasi yang ditampilkan dari halaman layanan tersebut. Contoh kesalahan bahasa yang terdapat pada *website* Tutormu terdapat pada fitur menu utama yang menampilkan informasi layanan tetapi tidak tersedia. Karena itu, pengguna menjadi salah paham mengenai tujuan dari informasi menu tersebut dan juga info mengenai kursus pilihan yang tidak selalu diperbarui.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah diuraikan di atas dan menurut Divisi IT *Marketing* juga menyampaikan bahwa belum pernah dilakukannya evaluasi pada *website* Tutormu. Melihat hal tersebut, maka sangat diperlukan evaluasi terhadap *website* Tutormu yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas *website* tersebut terhadap kenyamanan akses pengguna dan menganalisa kesalahan-kesalahan yang ada pada *website* Tutormu.

Menurut (ISO, 2010), *usability* sendiri merupakan sejauh mana suatu produk atau sistem dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu. Untuk mengukur *usability* pada suatu sistem dibutuhkanlah evaluasi *usability* untuk menghasilkan keluaran yang sesuai dengan aspek-aspek karakteristik tersebut. Karenanya saat ini banyak metode evaluasi *usability* dengan melibatkan para ahli dibidang *user experience*. Karena penelitian dengan melakukan *usability inspection*, maka lebih dapat ditemukan masalah *usability* pada *website*.

Menurut (Albert, W., Tullis, T., & Kaufmann, M., 2010), *usability* umumnya didefinisikan sebagai kemampuan *user* dalam menggunakan suatu sistem untuk mengerjakan *task* tertentu, sedangkan *user experience* memiliki pengertian lebih

dari itu, seperti adanya interaksi dan *respons* terhadap interaksi dengan sistem tersebut. Setelah dilakukannya evaluasi *usability*, *usability* berguna untuk mengetahui sejauh mana sistem dapat digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga diadakannya evaluasi ini khususnya divisi IT *Marketing* Tutormu mengetahui adanya masalah *usability* yang bisa dijadikan acuan untuk membuat rekomendasi *usability* yang sesuai dengan karakteristiknya (Albert, W., Tullis, T., & Kaufmann, M., 2010).

Pada penelitian ini proses evaluasi dilakukan sebanyak 2 tahap yaitu evaluasi tahap 1 dan evaluasi tahap 2. Evaluasi tahap 1 merupakan evaluasi awal terhadap *website* Tutormu untuk menemukan sejumlah permasalahan dari *evaluator* yang bekerja. Sedangkan evaluasi tahap 2 merupakan evaluasi lanjutan oleh *evaluator* berikutnya terhadap perbaikan yang diberikan berdasarkan masalah yang terurai di sana pada evaluasi tahap 1. Berdasarkan hasil dari 2 proses evaluasi yang dilakukan, nantinya akan dilakukan analisis perbandingan terhadap temuan permasalahan yang berhasil diidentifikasi.

Untuk menciptakan *user experience* dari sisi *usability* yang baik pada *website* Tutormu, dibutuhkan evaluasi dengan menggunakan aspek-aspek pada *HE* seperti yang disebutkan di *abstract*. Dengan mengacu pada *user experience*, *usability* dan *HE*, maka judul pada skripsi ini adalah “Evaluasi *Usability Website* Tutormu Dengan Metode Heuristik”. Dengan melakukan *HE* diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan pengguna dan menjadi pembelajaran serta rekomendasi untuk *website* yang lebih baik.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang di angkat:

1. Adakah pengaruh yang terjadi setelah melalui evaluasi tahap pertama?
2. Seberapa banyak prinsip *heuristic evaluation* yang dilanggar pada tahap pertama dan kedua?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.3.1. Tujuan**

1. Menerapkan *heuristic evaluation* sebagai metode evaluasi *website* Tutormu.
2. Memberikan perbandingan hasil evaluasi awal *website* Tutormu (tahap 1) dengan evaluasi terhadap perbaikan sistem yang diberikan (tahap 2).

### **1.3.2. Manfaat**

1. Bagi Perusahaan  
Mendapatkan hasil evaluasi yang kedepannya bisa menjadi referensi atau rekomendasi untuk perbaikan *website*.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang *user experience* dan *Heuristic Evaluation*.

3. Bagi Penulis

Sebagai bentuk kontribusi kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk melakukan penelitian tentang *user experience* pada *website* terkait dan sebagai penelitian yang akan memberikan ilmu dan pengalaman untuk menekuni profesi di bidang *UI/UX* di masa depan.