

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia pemasaran telah diubah secara signifikan oleh kemajuan teknologi, yang telah memungkinkan penggunaan strategi pemasaran digital yang lebih terukur dan dapat disesuaikan dengan lebih baik. Kreativitas tanpa batas dapat dilakukan dengan menjangkau audiens, memahami perilaku pelanggan, dan merespons tren pasar dengan cepat berkat kemajuan internet, analisis data, dan AI. Pemasar yang terampil memanfaatkan teknologi untuk menyampaikan pesan yang relevan, meningkatkan keterlibatan pelanggan, dan menghasilkan inovasi produk yang menarik. Organisasi dapat memanfaatkan peluang yang terbuka di era digital ini untuk mencapai tujuan pemasaran dan pembangunan merek dengan memastikan bahwa ada hubungan yang kuat antara kemajuan teknologi dan strategi pemasaran. Salah satu inovasi akibat perkembangan teknologi yang diimplementasikan dalam pemasaran yaitu penggunaan *website* untuk memasarkan produk dan *brand*.

Gudang Madu Sumatera (GMS) adalah perusahaan perlebahan terpadu berkelanjutan yang dibangun atas dasar pemberdayaan masyarakat lingkungan hutan di Indonesia. Gudang Madu Sumatra memiliki berbagai produk perlebahan seperti *raw* murni, *beeswax*, *raw propolis*, *bee pollen* dan berbagai macam produk perlebahan yang lainnya. Dalam Upaya pemasaran produk yang lebih efektif, Gudang Madu Sumatra merancang sebuah *website* sehingga informasi mengenai Perusahaan dan produk dapat menjangkau audiens dengan mudah dan lebih luas. Maka dari itu, dibutuhkan *website* dengan desain dan memiliki fungsionalitas yang efektif untuk memudahkan pihak *customer* dan Perusahaan.

Salah satu metode yang digunakan dalam evaluasi usability adalah evaluasi heuristik. Metode ini memungkinkan para ahli UX atau HCI untuk menilai antarmuka pengguna perangkat lunak dengan menggunakan prinsip desain yang sudah ditetapkan sebelumnya, yang dikenal sebagai heuristik. Para penilai, yang biasanya memiliki pengalaman dan keahlian dalam bidang ini, melakukan evaluasi dengan mengidentifikasi masalah potentials dalam desain antarmuka yang melangg

Setiap masalah yang ditemukan akan didokumentasikan, termasuk deskripsinya, lokasinya di antarmuka pengguna, dan heuristik yang dilanggar. Hasil evaluasi biasanya mencakup daftar masalah yang ditemukan dan saran untuk solusi. *Heuristic Evaluation* memiliki beberapa keunggulan, termasuk efisiensi dalam hal waktu dan biaya karena tidak memerlukan infrastruktur pengujian yang kompleks atau partisipasi langsung pengguna. Namun, kelemahannya adalah ketidakmampuan untuk menangkap detail interaksi pengguna, yang hanya dapat diketahui melalui pengujian langsung dengan pengguna sebenarnya. Oleh karena itu, *Heuristic Evaluation* biasanya disarankan sebagai langkah pertama dalam proses evaluasi. Setelah itu, dapat dilanjutkan dengan pengujian *usability* untuk mengetahui lebih banyak tentang pengalaman pengguna. Dengan demikian, *Heuristic Evaluation* adalah alat yang berharga dalam upaya untuk meningkatkan *usability* dan pengalaman pengguna suatu perangkat lunak (Auliya et al., 2022).

Jakob Nielsen, seorang ahli desain interaksi, menciptakan metode Nielsen Attributes of Usability (NAU) untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kegunaan (*usability*) suatu situs web secara kuantitatif. Kuesioner digunakan sebagai alat utama untuk mengumpulkan data, dan pertanyaannya dibagi ke dalam lima kategori menurut model Nielsen: *learnability* (kemudahan pembelajaran), *efficiency* (kemudahan penggunaan), *memorability* (kemudahan mengingat), *error* (kemudahan memperbaiki kesalahan), dan *satisfaction* (kemudahan pengguna). NAU memberikan kerangka kerja yang menyeluruh untuk menemukan dan mengukur berbagai elemen kegunaan situs web, memungkinkan pengembang dan desainer untuk mendapatkan pemahaman yang kuat tentang pengalaman pengguna yang diberikan oleh situs web (Hidayatuloh & Zalfayana, 2023).

Karena pendekatan langsungnya terhadap interaksi antara pengguna dan produk yang dievaluasi, pengujian *usability* memberikan keunggulan yang signifikan dibandingkan dengan metode evaluasi heuristik karena pengamat dapat secara aktif melihat dan memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan antarmuka produk, serta mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah yang mungkin mereka temui. Aspek kualitatif dari interaksi, seperti ekspresi wajah, tingkat frustrasi, dan strategi yang digunakan oleh pengguna,

dimasukkan dalam pengamatan ini. Dengan berinteraksi secara langsung dengan pengguna, pengamat dapat mendapatkan umpan balik langsung dan memahami alasan di balik perilaku pengguna, yang membantu menemukan masalah yang tidak terduga dan potensi peningkatan desain. Selain itu, penilaian *usability* memungkinkan pengamat untuk memastikan bahwa representasi kebutuhan pengguna yang beragam diakomodasi karena berbagai jenis pengguna dapat terlibat dalam penilaian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Nielsen Attributes of Usability (NAU) terhadap *website*. Diharapkan melalui penelitian ini, pihak Gudang Madu Sumatra akan mendapat hasil evaluasi berupa saran dan masukan yang dapat digunakan untuk pengembangan desain dan perbaikan *website* kedepannya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

“*Bagaimana hasil evaluasi penggunaan website Gudang Madu Sumatra dengan)?*”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mendapat hasil evaluasi *usability* desain *website* Gudang Madu Sumatra.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan terhadap fungsional desain *user interface website*.
2. Responden dalam penelitian ini adalah *customer* dari Gudang Madu

Sumatra.

3. Untuk *customer* yang menggunakan *website* sebagai informasi produk dan pembelian produk.

1.5 Asumsi Penelitian

Berikut merupakan asumsi dalam penelitian ini yaitu:

1. *Customer* yang menjadi responden penelitian ini dalam keadaan sehat.
2. Tidak terdapat perubahan dalam tampilan *website* Gudang Madu Sumatra selama penelitian dilakukan.
3. Internet dalam keadaan stabil sehingga pengisian kuisioner tidak terhambat.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

a) Teoritis

1. Penelitian ini tidak hanya menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi perpustakaan tetapi juga menunjukkan sejauh mana teori-teori perkuliahan dapat diterapkan untuk memecahkan masalah yang dihadapi perusahaan saat ini. Penemuan-penemuan ini dapat memberikan panduan praktis bagi bisnis yang membantu mereka mengatasi masalah dan menyatukan teori dengan situasi dunia nyata. Akibatnya, penelitian ini dapat membantu mengembangkan strategi dan kebijakan perusahaan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengoptimalkan kinerja sesuai dengan kebutuhan industri.
2. Dengan adanya penelitian ini mahasiswa dapat belajar dan menerapkan *Usability testing* dan *Nielson's Attribute of usability* dengan penyelesaian masalah yang berbeda.

b) Praktis

1. Dapat mengetahui kondisi kinerja *website* perusahaan yang berpengaruh dalam meningkatkan efisiensi *marketing* dan pelayanan melalui penerapan *Nielson's Attribute of usability*.

2. Sebagai acuan dalam evaluasi dan penentuan kebijakan dengan penerapan *usability testing* pada perusahaan.
3. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi Perusahaan dalam meningkatkan kualitas *website*.