

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi sudah tidak bisa dipungkiri perkembangannya, semua sektor harus menggunakan teknologi yang terkini, mulai dari segi bisnis, pariwisata, perkebunan, pembangunan, sosial, hingga budaya. Teknologi yang dipakai memiliki berbagai fungsi mulai dari fungsi pemasaran, pengontrolan, perdagangan, pendukung dan masih banyak lagi.

Perkembangan teknologi pada sektor bisnis dapat dikategorikan sebagai salah satu dengan perkembangan teknologi yang berkembang dengan pesat. Penggunaan teknologi sudah menjadi sebuah kewajiban pada setiap bisnis yang ada, guna menunjang penyebaran informasi yang cepat serta efektif. Tampilan yang baik juga mempengaruhi performa penyebaran informasi yang ada. Agar adanya kemudahan dalam memahami informasi yang disebarkan.

Kurangnya pengetahuan akan standarisasi tampilan aplikasi yang baik merupakan salah satu kekurangan programmer sekarang dalam pembuatan aplikasi, yang mengakibatkan *miss-communication* antar pengguna serta sulitnya memahami alur aplikasi dalam penggunaannya. Kurangnya pengetahuan akan standarisasi *flow hierarchy* juga dapat mempengaruhi penurunan dalam penilaian *user experience* dan *customer experience* yang dapat berakibatkan penurunan jumlah user dalam penggunaan aplikasi yang mengakibatkan penurunan pengunjung *website*. *Website* yang digunakan oleh PT Raah International Indonesia sekarang hanya bersifat menyampaikan informasi layaknya *company profile* suatu perusahaan dan minimnya pengenalan produk terhadap *customer*. Kurangnya informasi yang ada sehingga pelanggan perlu menghubungi perusahaan melalui email atau melalui telepon.

Sehingga solusi untuk permasalahan pada aplikasi multi platform berbasis *website* berupa analisis kekurangan sebelum dilakukan pengembangan dengan adanya sebelum standarisasi dan sesudah standarisasi, kenyamanan pengguna pada saat sebelum dilakukan pengembangan aplikasi dan sesudah pengembangan

aplikasi. Agar programmer mengetahui kesalahan – kesalahan yang ada sebelum aplikasi diluncurkan .

Seperti dalam jurnal “Perancangan dan Evaluasi *User Interface* aplikasi *Smart Grid* berbasis *Mobile Application*. Di mana terdapat kekurangan dalam aplikasi tersebut di mana kurangnya adalah kekurangan pemahaman dalam penggunaan aplikasi sehingga dalam jurnal ini memberikan solusi bagaimana cara membuat aplikasi yang baik dan benar agar aplikasi yang ada mudah dipahami oleh pengguna. Dalam jurnal yang lainnya yang ditulis oleh Rifda Fatcha, Alfa Aziza dan Yahya dimana dalam jurnal ini menganalisa apakah *usability* dalam sebuah *website* sudah efektif dan efisien sehingga dibutuhkan evaluasi dan menggunakan beberapa metode guna membantu dalam proses penganalisaan apakah sudah mencukupi kebutuhan yang ada.

Dalam beberapa jurnal di atas memiliki persamaan dimana aplikasi yang ada selalu memiliki kekurangan dalam pembuatannya sehingga membutuhkan analisa pengembangan lebih lanjut guna memperbaiki dan melengkapi aplikasi yang ada. Seperti pada pembuatan aplikasi multiplatform berbasis *website* pada PT. Raah International Indonesia memiliki beberapa kekurangan dalam *User Interface* dan *User Experience* yang ada sehingga pengguna kurang puas dengan aplikasi yang ada. yang akan dianalisa terlebih dahulu pada penggunaannya berdasarkan *questionnaire* dan statistik pada *traffic website*, kemudian akan dilakukan perancangan dalam pengembangan aplikasi tersebut yang nantinya akan dianalisa ulang apakah aplikasi pengembangan sudah layak atau belum guna menganalisa tingkat kepuasan pengguna dalam pemakaian aplikasi yang ada.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dilakukan penelitian tentang **“Pemanfaatan Hasil Penilaian *User Interface* dan *User Experience* untuk Pengembangan Aplikasi *Multi Platform* PT Raah International Berbasis *Website*”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dapat diperoleh beberapa identifikasi masalah, yaitu :

1. Bagaimana kondisi *website* yang sedang berjalan pada PT. Raah International Indonesia?
2. Bagaimana pengembangan *User Interface* dan *User Experience* aplikasi berbasis *website* yang sesuai dengan PT. Raah International Indonesia ?
3. Bagaimana cara menentukan bahwa aplikasi *multiplatform* berbasis *website* pada PT. Raah International Indonesia tersebut sudah memenuhi *User Experience* dan *User Experience* ?
4. Bagaimana cara menentukan selisih persentase peningkatan/penurunan kepuasan pengguna pada aplikasi multi platform berbasis *website*?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka diperoleh beberapa tujuan yaitu :

1. Mengetahui kondisi *website* yang sedang berjalan pada PT. Raah International Indonesia.
2. Mengembangkan *User Interface* dan *User Experience* aplikasi *multiplatform* berbasis *website* pada PT. Raah International Indonesia.
3. Menentukan bahwa aplikasi *multi platform* berbasis *website* pada PT. Raah International Indonesia tersebut sudah memenuhi *User Interface* dan *User Experience*.
4. Menentukan selisih persentase peningkatan/penurunan kepuasan pengguna pada aplikasi *multi platform* berbasis *website*.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat yang didapat, yaitu :

1. Mengetahui mengenai standarisasi dalam menentukan *User Interface* dan *User Experience* yang baik dalam pada aplikasi *multi platform* berbasis *website*.
2. Mengetahui perubahan pada *User Interface* dan *User Experience* yang signifikan setelah pengembangan aplikasi *multi platform* berbasis *website*.

3. Mengetahui bagaimana cara mendapatkan hasil selisih persentase peningkatan/penurunan kepuasan pengguna pada aplikasi *multi platform* berbasis *website*.

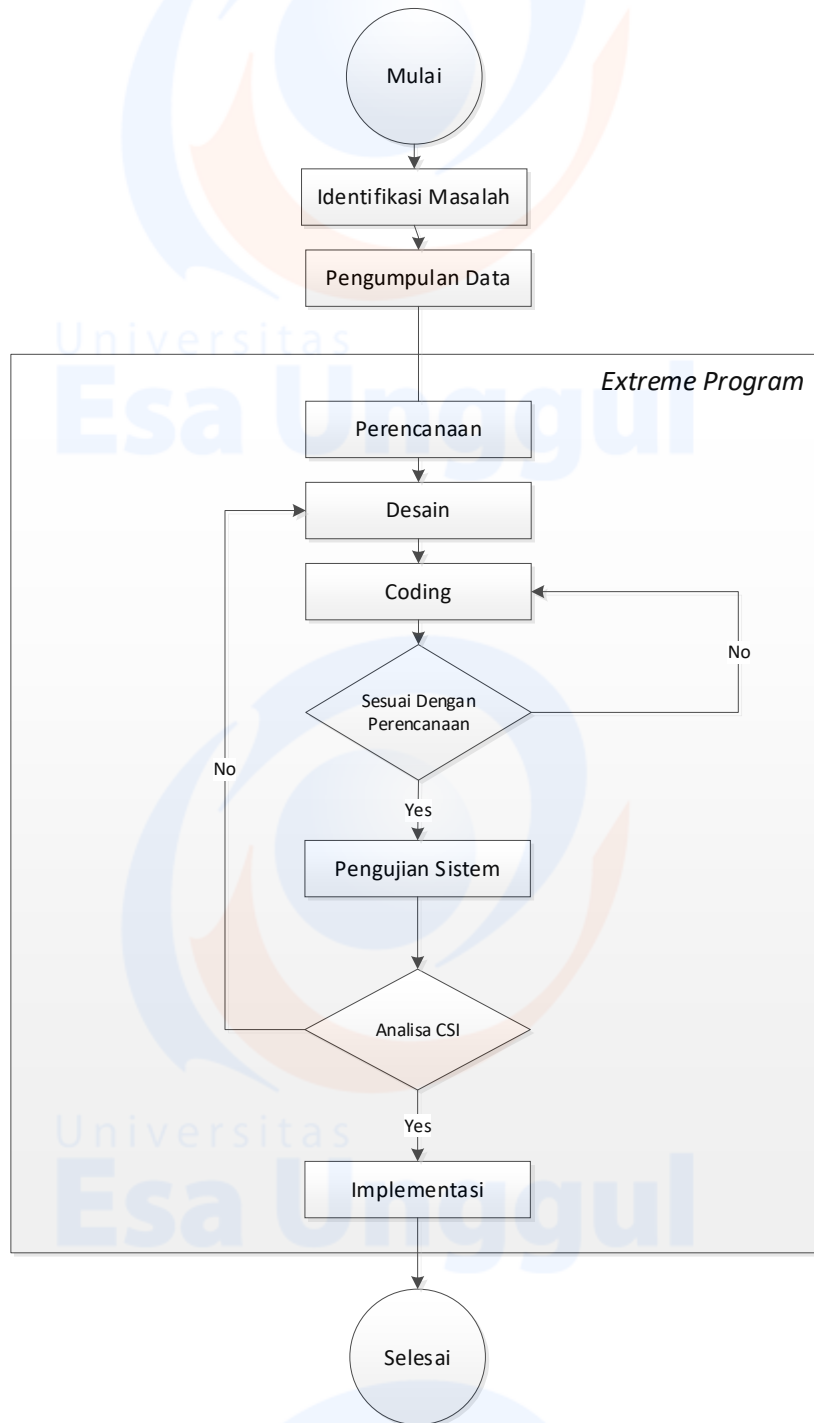
1.5 Lingkup Tugas Akhir

Dalam penelitian ini akan menjelaskan mengenai bagaimana menganalisa dan mengembangkan aplikasi *multi platform* berbasis *website* pada PT Raah International Indonesia, yang nantinya akan disandingkan berdasarkan hasil dari perhitungan CSI sesudah dan sebelum pengembangan pada aplikasi berbasis *website* ini menggunakan metode *8 Golden Rules of User Interface* dan menganalisis *User Experience* dalam aspek efisiensi sebuah *website* pada saat berselancar berdasarkan hasil kuisisioner yang didapat.

1.6 Kerangka Berpikir

Analisis dan pengembangan aplikasi berbasis *website* pada PT Raah International Indonesia diawali dengan menganalisis kekurangan *website* berdasarkan keluhan pelanggan menggunakan kuisisioner pada aplikasi berbasis *website* PT Raah International Indonesia yang dikembangkan dengan menggunakan metode *Extreme Programming* dimana digambarkan dengan UML berupa *use case*. Setelah Pengembangan pada aplikasi berbasis *website* PT. Raah International Indonesia maka akan dilakukan analisis ulang berupa kuisisioner kembali guna menguji apakah sudah memenuhi syarat *8 Golden rules of user interface* apakah sudah memasuki kategori “PUAS” dan “SANGAT PUAS” pada hasil yang didapat.

Berdasarkan dari hasil analisis permasalahan di atas, maka dilakukan pengembangan *User Interface* dan *User Experience* pada aplikasi berbasis *website* PT Raah International Indonesia dengan mengevaluasi *User Interface* dan *User Experience* pada aplikasi berbasis *website* tersebut agar lebih nyaman dan mudah dipahami oleh pengguna. Berikut adalah gambaran sketsa *Flow Diagram* kerangka berpikir.



Gambar 1-1 Gambar *Flow Diagram* Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan dapat dibagi menjadi lima bagian, yaitu awal, isi, dan akhir. Berikut adalah sistematika penulisannya :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hal yang terdiri dari latar belakang penelitian aplikasi berbasis *website* pada PT. Raah International Indonesia , perumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian ini berisi tentang *state of the art* serta teori-teori yang berhubungan dengan Pemanfaatan Hasil Penilaian *User Interface* dan *User Experience* untuk Pengembangan Aplikasi *Multi Platform* PT Raah International Berbasis Website.

BAB III METODE

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran metodologi penelitian analisa dan pengembangan aplikasi berbasis *website* pada PT Raah International Indonesia.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi harapan hasil Pemanfaatan Hasil Penilaian *User Interface* dan *User Experience* untuk Pengembangan Aplikasi *Multi Platform* PT Raah International Berbasis Website.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil Pemanfaatan Hasil Penilaian *User Interface* dan *User Experience* untuk Pengembangan Aplikasi *Multi Platform* PT Raah International Berbasis Website