

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mesin antrian *END QUE* di CV Nakula Sadewa mengalami penurunan minat pembeli. Penurunan minat pembeli ini disebabkan oleh kurang menariknya tampilan dan fungsi *website* perusahaan, yang menjadi gerbang utama penjualan. Peningkatan efisiensi dan pengalaman pengguna harus menjadi prioritas utama bagi bisnis di era kemajuan teknologi komputer dan internet. Mesin antrian seperti *END QUE* menawarkan banyak keuntungan, termasuk mengurangi waktu tunggu, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mengoptimalkan alur kerja [1]. Mesin antrian adalah salah satu inovasi teknologi yang digunakan untuk meningkatkan proses antrian. Mesin antrian, seperti yang digunakan dalam sistem *END QUE*, Sistem ini telah menjadi populer di banyak tempat, seperti pusat perbelanjaan, rumah sakit, bank, dan tempat umum lainnya, karena memberikan informasi yang jelas tentang status antrean dan perkiraan waktu tunggu, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna dan membantu mengatur antrean pengunjung.

Memiliki antarmuka pengguna yang mudah digunakan tetap penting untuk memaksimalkan manfaat situs web sebab desain antarmuka yang buruk dapat membuat mesin antrean lebih sulit untuk digunakan, mengurangi efisiensi, dan membuat pelanggan tidak tertarik untuk membeli mesin antrean. Dalam hal ini, penggunaan metode *Heuristic Evaluation* dapat membantu dalam memperbaiki masalah pada *website* mesin antrian. Dengan menggunakan evaluasi heuristik dan menerapkan prinsip-prinsip desain yang baik seperti kejelasan, konsistensi, dan efisiensi interaksi pengguna, antarmuka *website* mesin antrean diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna, meningkatkan kemudahan penggunaan, dan membantu meningkatkan penjualan mesin antrean. Menurut [2] *Usability* mengacu pada kemudahan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem, sedangkan desain antarmuka yang baik berfokus pada kejelasan, konsistensi, dan efisiensi interaksi sistem antara pengguna dan sistem.

Heuristic Evaluation adalah metode evaluasi kegunaan yang melibatkan penggunaan aturan atau prinsip desain yang telah ditentukan (heuristik) untuk mengevaluasi antarmuka pengguna. Pada penelitian ini akan digunakan metode *Heuristic Evaluation* untuk mengidentifikasi permasalahan kegunaan yang muncul pada lokasi mesin antrian, serta memberikan saran perbaikan. Melalui *Heuristic Evaluation*, aspek-aspek penting seperti keterbacaan teks, navigasi, konsistensi desain, dan penyajian informasi menjadi jelas, relevan, dan dapat dievaluasi secara sistematis [2].

Penerapan *Heuristic Evaluation* juga membantu meningkatkan desain antarmuka pengguna untuk meningkatkan efisiensi penggunaan *website* penjualan mesin antrian. Dengan antarmuka yang sederhana dan efisien, pengguna dapat menikmati fitur-fitur yang disediakan, seperti indikator waktu tunggu yang akurat, notifikasi antrian, dan informasi terkait lainnya. Antarmuka yang baik dapat meningkatkan minat konsumen untuk membeli mesin antrian dan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Dengan demikian, penerapan metode *Heuristic Evaluation* pada *Website* mesin antrian menjadi langkah yang penting dalam meningkatkan *Usability*, desain antarmuka yang baik, dan pada akhirnya menunjang penjualan mesin antrian [3].

Jakob Nielsen, seorang pakar *Usability* terkemuka, menggambarkan *Usability* sebagai "kualitas sistem yang memungkinkan pengguna untuk mencapai tujuan mereka dengan efektif, efisien, dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu. Penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi dalam menggunakan mesin antrian. Dengan menerapkan prinsip desain yang baik melalui evaluasi empiris, penelitian ini bertujuan untuk menciptakan antarmuka yang lebih baik, lebih mudah digunakan dan efektif untuk mendukung penjualan mesin *END QUE*.

CV. Nakula Sadewa dipilih sebagai perusahaan yang tepat untuk melakukannya karena CV. Nakula Sadewa adalah perusahaan teknologi informasi yang telah beroperasi selama lima tahun. Perusahaan disahkan sebagai badan usaha di Malang, Jawa Timur, pada 19 Januari 2015, dan dikukuhkan oleh Notaris Benediktus Bosu, SH. Pengalaman perusahaan didukung oleh tenaga muda profesional dari berbagai latar belakang, profesi, dan disiplin ilmu yang secara elegan dan profesional berpartisipasi dalam pelaksanaan dalam pelaksanaan pembangunan nasional, khususnya di bidang Teknologi Informasi [4].

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari topik "*Analisa Usability Desain User interface Pada Website Mesin Antrian Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Untuk Menunjang Penjualan Mesin Antrian END QUE*" dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana metode *Heuristic Evaluation* dapat digunakan untuk meningkatkan *usability website* antrian *END QUE* ?
- b. Bagaimana *Heuristic Evaluation* dapat digunakan untuk menilai *Usability* dan desain UI pada *website* *nakulasadewa.com* ?
- c. Bagaimana cara merekomendasikan dan menerapkan perbaikan untuk meningkatkan *usability* desain UI pada *website* mesin antrian *END QUE*?

1.3. Tujuan Penelitian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat keparahan masalah pada CV. Nakula Sadewa's *website* penjualan mesin antrian. Untuk mencapai tujuan ini, evaluasi heuristik akan digunakan sebagai cara utama untuk mengevaluasi kegunaan dan peningkatan desain antarmuka pengguna. Diharapkan bahwa evaluasi ini akan menemukan masalah *Usability* yang ada dan memberikan saran untuk perbaikan yang khusus dan relevan. Dengan demikian, temuan penelitian ini akan membantu CV. Nakula Sadewa mengoptimalkan pengalaman pengguna di *website* web mereka, yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional yang lebih tinggi.

1.4. Batasan Penelitian

Diperlukannya batasan pada penelitian ini untuk memastikan fokus yang tepat dan hasil yang relevan dengan topik penelitian.

- a. Penelitian ini akan difokuskan pada analisis *Usability* dan desain *User interface* pada *Website* mesin antrian. Aspek lain seperti pengembangan perangkat keras, integrasi dengan sistem lain, atau aplikasi seluler tidak akan menjadi bagian dari penelitian ini.
- b. Metode *Heuristic Evaluation* akan digunakan sebagai pendekatan utama dalam menganalisis *Usability* dan memperbaiki desain *user interface*. Metode lain seperti pengujian pengguna atau analisis kuantitatif tidak akan dilibatkan dalam penelitian ini.
- c. Penilaian *Usability* dan desain *User interface* akan didasarkan pada prinsip-prinsip desain yang telah ditentukan (heuristik), yang mungkin tidak mencakup semua aspek.
- d. Objek penelitian akan difokuskan pada *Website* nakulasadewa.com, sehingga tidak akan membahas aspek *Usability* atau desain *User interface* pada sistem lainnya.

Dengan mempertimbangkan batasan-batasan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang *Usability* dan desain *User interface* pada *Website* mesin antrian, serta memberikan kontribusi yang relevan dalam konteks peningkatan penjualan mesin antrian.