

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Shatomeia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi digital dengan fokus pengembangan perangkat dan sistem yang mendukung kebutuhan masyarakat modern [1]. Produk yang dikembangkan meliputi jam digital masjid, jadwal shalat otomatis, sistem bel elektronik, serta berbagai modul kendali berbasis teknologi. Selain memproduksi perangkat keras, Shatomeia juga menyediakan solusi integrasi sistem yang ditujukan bagi lembaga keagamaan, Pendidikan, dan organisasi lainnya agar mampu memanfaatkan teknologi digital secara optimal [2].

Dalam mendukung aktivitas bisnis dan layanan kepada pengguna, website Shatomeia berperan sebagai sarana utama komunikasi antara perusahaan dan pelanggan. Website digunakan untuk memperkenalkan produk, menyampaikan informasi, serta menyediakan layanan digital yang dapat diakses oleh pengguna secara luas [3]. Sebagai etalase utama perusahaan di ruang digital, kualitas website sangat mempengaruhi persepsi publik, tingkat kepercayaan calon pelanggan, serta efektivitas perusahaan dalam menyampaikan nilai dan layanannya [4]. Oleh karena itu, website tidak hanya dituntut untuk menampilkan informasi yang lengkap, tetapi juga harus mudah digunakan oleh berbagai lapisan pengguna [5].

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengembang dan pemilik, hingga saat ini belum pernah dilakukan penelitian akademik yang secara khusus mengevaluasi aspek usability pada website Shatomeia. Kondisi ini menjadi perhatian penting mengingat website merupakan platform interaktif yang digunakan langsung oleh pengguna. Berbagai permasalahan pada aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna [6], [7].

Menurut *International Organization for Standarization* (ISO) 9241-11, usability didefinisikan sebagai sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu [1], [2]. Konsep ini banyak digunakan sebagai dasar evaluasi usability pada berbagai sistem digital, termasuk website, aplikasi mobile, dan sistem informasi [8]. Selain itu, usability juga berkaitan erat dengan kemudahan dipelajari, efisiensi penggunaan, toleransi terhadap kesalahan, serta kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem [9].

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa permasalahan usability masih sering ditemukan pada berbagai platform digital. Penelitian lain ditemukan pada aplikasi mobile banking, di mana Ratnawati dan Anindito menyatakan bahwa masih terdapat aspek usability yang perlu ditingkatkan agar sistem dapat diterima secara optimal oleh pengguna [10].

Permasalahan usability juga ditemukan pada layanan fintech dan e-wallet. Tarigan et al. menunjukkan bahwa tingkat usability aplikasi dana dan OVO masih berada dalam kategori sedang hingga rendah berdasarkan pendekatan ISO 9241-11 [11]. Studi lain mengenai pengalaman pengguna DANA dan OVO juga menemukan adanya keluhan terkait layanan dan kegunaan sistem [12].

Selain itu, permasalahan usability tidak hanya terjadi pada aplikasi finansial, tetapi juga ada platform e-commerce dan pembelajaran daring. Sagala dan Putra menemukan tidak semua pengguna dapat memahami alur penggunaan fitur live shopping pada aplikasi Shopee dengan baik berdasarkan hasil pengukuarn SUS [13], [14]. Penelitian lain pada sistem pembelajaran daring dan *Learning Management System* (LMS) menunjukkan bahwa evaluasi usability sangat diperlukan untuk mendukung efektivitas pembelajaran dan kualitas interaksi pengguna dengan sistem [15]. Hal ini menegaskan bahwa usability merupakan aspek universal yang sangat menentukan keberhasilan sistem di berbagai domain.

Salah satu metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur usability adalah System Usability Scale (SUS) yang diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986. Metode ini banyak digunakan karena bersifat praktis, cepat, dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi [16], [17]. SUS terdiri dari 10 item pernyataan dengan skala Likert 1-5 yang mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat usability suatu sistem [18]. Hasil pengukuran SUS dapat diinterpretasikan ke dalam kategori standar seperti acceptable, marginal, atau not acceptable, sehingga memudahkan peneliti dan pengembang dalam menilai kualitas usability suatu sistem [19].

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penggunaan kuesioner online mempermudah proses pengumpulan data, mempercepat analisis, serta meningkatkan efisiensi penelitian dibandingkan dengan metode manual [20], [21]. Pendekatan ini dinilai relevan untuk mengevaluasi sistem digital berbasis website, termasuk website Shatomedia.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun penelitian usability telah banyak dilakukan pada berbagai platform digital. Namun, website ShatoMedia belum pernah dianalisis secara sistematis menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Padahal, website ini memiliki peran strategis sebagai media utama layanan dan komunikasi perusahaan. Selain itu, adanya beberapa keluhan dan persepsi pengguna terkait kemudahan navigasi, pencarian informasi, serta pemahaman terhadap fitur website menunjukkan bahwa evaluasi usability perlu dilakukan secara lebih terukur dan sistematis

Jika ditinjau dari penelitian terdahulu, Sebagian besar penelitian usability umumnya berfokus pada evaluasi *aplikasi mobile*, *sistem informasi akademik*, *layanan finansial digital*, maupun platform *e-commerce* menggunakan instrumen

survei konvensional atau kuesioner daring sederhana seperti *Google Form*. Pendekatan tersebut memang mempermudah proses distribusi survei kepada responden, namun memiliki keterbatasan dalam aspek pengelolaan data, integrasi sistem, serta fleksibilitas dalam melakukan rekapitulasi dan analisis hasil survei secara terstruktur. Selain itu, penelitian sebelumnya juga belum secara khusus membahas evaluasi usability pada Website ShatoMedia sebagai objek penelitian. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang berkaitan dengan belum adanya penelitian akademik yang mengevaluasi tingkat usability website ShatoMedia secara sistematis berdasarkan persepsi pengguna menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

Selain itu, penelitian ini juga menghadirkan keterbaruan (*novelty*) melalui penggunaan sistem kuesioner online berbasis web yang dirancang dan dikembangkan secara khusus oleh peneliti. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang sebagian besar menggunakan platform survei konvensional seperti Google Forms, sistem kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan *framework Laravel* dan *database MySQL*. Kerangka teknologi ini memfasilitasi pengelolaan proses penyelesaian kuesioner, penyimpanan data responden, dan rekapitulasi sistematis hasil survei dengan cara yang lebih terintegrasi.

Dengan demikian, urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memastikan tingkat kegunaan website ShatoMedia dengan cara *objektif* dan dapat diukur, didasarkan pada pengalaman langsung dan persepsi pengguna. Evaluasi seperti itu sangat penting karena faktanya bahwa kegunaan secara langsung memengaruhi faktor-faktor seperti kemudahan dalam memberikan layanan digital. Dengan tidak adanya penilaian evaluasi berbasis metode standar seperti *System Usability Scale* (SUS), pengelola website tidak memiliki data empiris yang dapat digunakan sebagai dasar dalam menilai kualitas pengalaman pengguna pada website tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat usability website ShatoMedia menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) melalui sistem kuesioner online berbasis web, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang kegunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam interaksi dengan website ShatoMedia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam kajian evaluasi usability website sekaligus menjadi dasar pertimbangan pengelola ShatoMedia dalam meningkatkan pengalaman pengguna pada layanan digital yang mereka tawarkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini merumuskan beberapa rumusan masalah antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis tingkat usability Website ShatoMedia berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?
2. Bagaimana mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan dalam menggunakan Website ShatoMedia?
3. Bagaimana menginterpretasikan skor SUS untuk menggambarkan kualitas usability Website ShatoMedia secara keseluruhan?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tetap terfokus dan dapat diselesaikan dengan bobot 4 SKS dalam jangka waktu 1 semester, serta mempertimbangkan keterbatasan sumber daya seperti waktu, tenaga, biaya, perangkat, dan data, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi usability Website ShatoMedia tanpa membahas aspek lain seperti keamanan sistem atau performa server.
2. Metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada metode *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri dari 10 item pertanyaan dengan skala Likert 1-5.
3. Pengumpulan data dilakukan melalui sistem kuesioner online berbasis web yang dikembangkan oleh peneliti.
4. Sistem kuesioner dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP versi 8.0.2 dengan *framework Laravel* versi 9.19 serta database *MySQL* versi 8.0.30.
5. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna yang pernah mengakses Website ShatoMedia dengan jumlah 35 partisipan, dan hasil penelitian dibatasi pada analisis skor usability SUS tanpa membahas redesign website.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun agar hasil yang dicapai dapat diukur dan dianalisis sesuai dengan metode yang digunakan, yaitu sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat usability Website ShatoMedia berdasarkan hasil pengukuran metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan dalam menggunakan Website ShatoMedia.
3. Menginterpretasikan skor *System Usability Scale* (SUS) untuk menggambarkan kualitas usability Website ShatoMedia secara keseluruhan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah khasanah keilmuan di bidang *Human-Computer Interaction (HCI)*, khususnya dalam evaluasi usability website menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
- b. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan metodologi penelitian usability berbasis instrumen SUS yang dapat dijadikan rujukan akademis.
- c. Menjadi referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya dalam kajian usability pada website layanan digital maupun platform teknologi serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan gambaran objektif mengenai tingkat usability Website ShatoMedia sebagai dasar evaluasi internal bagi pihak pengelola.
- b. Membantu pengguna dalam menyampaikan mereka melalui kuesioner SUS yang sederhana, cepat, dan terstruktur.
- c. Menjadi acuan bagi praktisi maupun pengembang sistem informasi dalam merancang website yang lebih *user-friendly*, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.