

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi saat ini memegang peran penting diberbagai aspek kehidupan. Salah satu implementasi teknologi informasinya adalah peran *website* yang menjadi lebih signifikan dikarenakan penggunaannya yang mudah dan dapat dijangkau dari manapun[1]. Hal tersebut menjadikan *website* sebagai wadah informasi yang penting baik untuk individu, bisnis maupun sebuah organisasi. Salah satu komponen utama dalam proses pengembangan sebuah *website* adalah *user experience*. *User experience* (UX) merupakan pengalaman keseluruhan yang dialami oleh pengguna saat berintraksi langsung dengan layanan *website*. *User experience* menjadi salah satu faktor penting yang tidak bisa diabaikan oleh pengembang layanan *website*. UX mencakup seluruh aspek interaksi pengguna, mulai dari antarmuka pengguna (*User interface*) hingga keseluruhan perjalanan pengguna. Pengalaman ini berdampak langsung pada kepuasan, dan keputusan pembelian pengguna. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa pelanggan dengan pengalaman positif cenderung lebih puas dan lebih mungkin merekomendasikan produk kepada orang lain. Sebaliknya pelanggan dengan pengalaman negatif dapat meninggalkan produk bahkan sebelum mereka menggunakannya sepenuhnya[2].

Website diartikan sebagai kumpulan halaman yang terkait satu sama lain dan dapat diakses melalui internet. *Website* memiliki fungsi yang beragam, mulai dari menyediakan informasi berbagai konten, hingga menjelaskan bisnis online. Pengguna *website* juga beragam mulai dari pelajar, mahasiswa, guru dan berbagai profesi lainnya. Setiap pengguna mempunyai pengalaman masing-masing dalam menjalankan *website*. *Website* dalam sebuah organisasi memiliki peran sebagai penyebaran informasi yang lebih cepat kepada seluruh pengguna. Selain itu *website* juga memiliki peran sebagai pengelolaan beberapa jenis data yang tersusun, seperti data anggota serta laporan pertanggungjawaban[3]. Sebagai organisasi kepemudaan, Pemuda Sabilul Khoir telah mengembangkan *website* untuk memperluas akses informasi dan menyimpan dokumentasi kegiatan yang dapat diakses kapan saja. Dengan adanya *website* tersebut, informasi dapat tersampaikan dengan efektif dan juga sebagai personal branding organisasi. Namun, dikarenakan kurangnya evaluasi berbasis data sehingga perbaikan *website* yang dilakukan hanya berdasarkan asumsi internal pemuda Sabilul Khoir, sehingga belum jelas seberapa efektif dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Untuk memastikan bahwa *website* tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal, diperlukan adanya analisis terhadap *User experience* yang dihasilkan oleh *website* tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis UX adalah melalui *heatmap*[4].

Heatmap adalah alat visualisasi yang bagus untuk menganalisis interaksi pengguna *platform website*. Dengan menggunakan data visual yang menunjukkan area tertentu yang sering dikunjungi, *click* dan diabaikan, pengembang dan desainer dapat mengetahui perilaku pengguna *platform website*. *Heatmap* memiliki fungsi sebagai identifikasi pola penggunaan yang memudahkan desainer untuk melihat area yang paling sering dikunjungi oleh pengguna. Selain itu *heatmap* memiliki fungsi sebagai evaluasi efektivitas desain untuk mengidentifikasi elemen yang kurang menarik perhatian pengguna[5].

Salah satu *tools Heatmap* yang populer digunakan untuk analisis perilaku pengguna *website* adalah *hotjar*. *Hotjar* merupakan sebuah alat yang digunakan untuk merekam aktivitas pengguna *website*, seperti pergerakan *mouse*, *click*, dan penekanan tombol[6]. Dengan alat ini, pemilik situs dapat menganalisis perilaku pengunjung serta mengidentifikasi potensi masalah dalam pengalaman pengguna. Karena *hotjar* mengecam informasi sensitif, tidak mungkin untuk melihat komentar pengguna di kolom pendaftaran atau interaksi apa pun diluar *platform website*. Selain itu, tidak ada yang dapat melihat identitas pengguna, kecuali negara dan browser yang digunakan. *Hotjar* memiliki fitur seperti *heatmap click* dan gulir yang membantu menemukan masalah kegunaan dan peningkatan poin. Selain itu, *hotjar* mendukung alat umpan balik seperti survey. *Hotjar* memungkinkan anda membuat uji A/B baru, melihat CTA (*Call to Action*) mana yang menarik perhatian, menghapus atau memikirkan kembali konten, dan mengetahui komponen UX mana yang berfungsi dan mana yang tidak. Namun, untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap *hotjar* dapat dikombinasikan dengan *Google analytics*. *Hotjar* berfokus pada aspek kualitatif dan visual sedangkan *Google analytics* berfokus pada data kuantitatif. *Google analytics* digunakan untuk melihat halaman yang populer seberapa lama pengguna mengunjungi sebuah *website* seperti halaman mana yang mereka gunakan dan *bounce rate*. Berdasarkan dari data *analytics* yang didapatkan sehingga dapat memberikan bukti tambahan untuk membantu mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki dan diprioritaskan[7].

Optimasi *User experience* berperan sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan pengguna serta meningkatkan efektivitas fungsi sebuah *website* yang mana *website* tersebut berfungsi sebagai wadah informasi dan komunikasi suatu organisasi. *User experience* yang baik adalah yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna *website*. Sementara desain yang kurang menarik dapat membuat pengguna frustrasi dan menurunkan partisipasi terhadap *website*. Begitupun sebaliknya ketika pengguna merasa nyaman dan puas saat menggunakan *website*, mereka cenderung berperan aktif untuk berpartisipasi. Studi menunjukan bahwa *website* seringkali dibuat tanpa mempertimbangkan apa yang dibutuhkan oleh pengguna, salah satunya pengguna *website* tidak dapat menyelesaikan tujuan dengan cepat dan efisien. Hal tersebut dapat membuat pengguna *website* bosan dan tidak tertarik dalam menggunakan *website* tersebut[8].

Berdasarkan permasalahan dan alasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik optimasi *User experience* dengan melakukan analisis *heatmap* menggunakan hotjar sebagai *tools* yang dipakai untuk melakukan analisis tersebut. Judul penelitian ini yaitu **“Optimasi User Experience pada Platform Website Pemuda Sabilul Khoir menggunakan Analisis Heatmap”** penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap meningkatnya partisipasi pengguna serta produktifitas *website* Pemuda Sabilul Khoir sebagai wadah informasi dan komunikasi secara jelas dan mudah untuk diakses oleh pengguna. Sehingga dengan adanya penelitian ini dapat memudahkan untuk mengidentifikasi pola perilaku pengguna dan masalah utama yang dihadapi pengguna pada *website* Pemuda Sabilul Khoir.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka dapat diambil beberapa rumusan masalah diantaranya yaitu:

1. Bagaimana cara *heatmap* dapat menganalisis pola perilaku pengguna pada *platform website* Pemuda Sabilul Khoir?
2. Bagaimana optimasi *platform website* Pemuda Sabilul Khoir menggunakan analisis *heatmap*?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, peneliti membatasi permasalahan tersebut dengan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website* Pemuda Sabilul Khoir.
2. Menggunakan Software hotjar dan *Google analytics* untuk menganalisis *heatmap*.
3. Parameter optimasi yang dilakukan adalah hasil dari visualisasi data *heatmap* dan data kuantitatif dari *Google analytics*.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Mengetahui penerapan *heatmap* untuk menganalisis pola perilaku pengguna pada *platform website* Pemuda Sabilul Khoir.
2. Mengoptimalkan *platform website* Pemuda Sabilul Khoir dengan menggunakan analisis *heatmap* untuk meningkatkan *User experience* dan efektifitas *website*.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini ada dua, yaitu secara teoritis dan praktis.

Manfaat penelitian teoritis:

1. Studi ini dapat berfungsi sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang analisis *User experience* (UX) yang menggunakan teknologi *heatmap*. Selain itu dapat memberikan pedoman praktis bagi pengelola *platform website* lain untuk membuat *platform website* yang lebih ramah pengguna dan modern.
2. Menambah bukti empiris tambahan tentang kemampuan dan keberhasilan *heatmap* dalam menganalisis pola perilaku pengguna di *platform website*.

Manfaat penelitian praktis :

1. Melalui penggunaan analisis *heatmap*, penelitian ini meneliti pola perilaku pengguna di *platform website* Pemuda Sabilul Khoir. Yang dapat membantu memahami kebutuhan dan preferensi pengguna yang lebih baik.
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelolaan *platform website* Pemuda Sabilul Khoir dalam pengoptimalan *website* dengan data *heatmap* untuk meningkatkan *User experience*.