

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi turut mendorong peningkatan kualitas desain website guna memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengakses situs melalui berbagai jenis perangkat komputer[1]. Kemudahan akses ini berdampak pada proses perancangan desain yang bertujuan memberikan pengalaman yang berkesan bagi pengunjung website. Suatu desain dapat dikatakan menarik apabila elemen-elemennya tersusun secara harmonis dan saling terhubung satu sama lain[2]. Perancangan desain memiliki keterkaitan yang erat dengan aspek antarmuka pengguna (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*), sehingga keduanya dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan sebuah website dalam mencapai tujuannya[1].

Website merupakan sarana penting dalam mendukung keterbukaan informasi publik, khususnya bagi lembaga pemerintah seperti Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu). Website Bawaslu Kabupaten Cilacap memiliki peran strategis sebagai media untuk menyampaikan informasi, dokumentasi kegiatan, dan laporan pengawasan pemilu kepada masyarakat.

Namun, berdasarkan pengamatan awal, tampilan antarmuka website tersebut masih kurang optimal. Beberapa masalah yang terlihat antara lain: struktur menu yang tidak konsisten, penempatan konten yang membingungkan, dan rendahnya keterlibatan pengguna pada beberapa elemen penting. Hal ini menyebabkan informasi yang disediakan tidak tersampaikan secara efektif.

Urgensi dari penelitian ini muncul karena website Bawaslu bukan sekadar media digital, melainkan bagian dari upaya mendorong transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pemilu. Jika antarmuka pengguna tidak mendukung kemudahan akses informasi, maka tujuan utama dari website sebagai sarana pelayanan publik akan gagal tercapai.

Selain itu, belum adanya evaluasi berbasis data pengguna sebelumnya mendorong penulis untuk melakukan analisis yang lebih objektif. Dengan menggunakan metode heatmap, penulis dapat mengetahui secara visual bagaimana pengguna berinteraksi dengan elemen website. Data ini digunakan sebagai dasar untuk melakukan redesign tampilan yang lebih efektif dan efisien, yang kemudian diuji melalui System Usability Scale (SUS) untuk memastikan keberhasilannya dari sisi pengalaman pengguna.

User Interface (UI) merupakan komponen penting dalam kajian *Human-Computer Interaction* (HCI), yang membahas perancangan dan desain interaksi antara manusia dan komputer. Tujuan utama dari UI dalam konteks ini adalah untuk menciptakan sistem yang mampu mendukung kolaborasi manusia-komputer secara optimal, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan website[3]. *User Interface* (UI) terdiri dari dua komponen utama, yaitu elemen input dan output. Komponen *input* berfungsi sebagai sarana bagi pengguna untuk memberikan perintah kepada sistem, sementara komponen *output* menyajikan respons atau informasi dari sistem kepada pengguna[3]. *Input* yang termasuk didalamnya yaitu *keyboard*, *mouse*, *touch screen* dan intruksi suara, sedangkan yang termasuk didalam *output* adalah hasil didalam komputer berdasarkan perintah pengguna. Dengan demikian, *User Interface* (UI) berperan sebagai perantara interaksi antara perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan pengguna (*brainware*). Komponen UI dirancang sebagai sistem yang dapat diakses melalui indera penglihatan, pendengaran, maupun sentuhan, sehingga memudahkan pengguna dalam mengoperasikan sistem tanpa mengalami hambatan yang berarti[3].

Sementara itu, *User Experience* (UX) merupakan aspek penting dalam penggunaan produk interaktif yang berfokus pada pemahaman terhadap cara kerja serta tujuan penggunaan produk sesuai dengan kebutuhan pengguna. UX yang dirancang dengan baik bertujuan untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna, sekaligus menghadirkan pengalaman yang menyenangkan, baik dari segi kepemilikan maupun penggunaan, melalui tampilan dan interaksi yang sederhana namun elegan[4].

GUI merupakan aspek penting yang harus dilakukan bagi sebuah produk teknologi untuk meningkatkan performa produk supaya layak disajikan kepada pengguna. Karena indra mata manusia mampu menilai kelayakan sebuah produk baik dalam aspek kemudahan, kelengkapan dan estetika. Namun, dalam langkah pembuatan sebuah produk tentunya diperlukan langkah yang sistematis supaya tercipta produk yang terpercaya. Maka dari itu satu demi satu serangkaian *testing* harus dilakukan sehingga *website* Bawaslu bisa dengan mudah dipahami bagi masyarakat yang mengakses untuk mencari informasi ataupun melaporkan kecurangan dalam pemilu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis Graphical User Interface (GUI) pada website Bawaslu Kabupaten Cilacap menggunakan metode heatmap?

2. Bagaimana desain ulang GUI dilakukan berdasarkan hasil analisis interaksi pengguna melalui *heatmap*?
3. Sejauh mana tingkat keterpakaian (*usability*) dari desain website hasil perancangan ulang, berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?

C. Batasan Masalah

Untuk mengarahkan fokus penelitian dan menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka batasan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. *Website* Bawaslu memiliki domain dan sub domain khusus yang dioperasikan menggunakan CMS (*Content Management System*).
2. Menggunakan *tools hotjar heatmapting* yang digunakan untuk merekam peta panas.
3. Analisa dilakukan pada website inti Bawaslu Cilacap.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu,

1. Untuk menganalisis Graphical User Interface (GUI) website Bawaslu Kabupaten Cilacap menggunakan metode heatmap berdasarkan interaksi pengguna.
2. Untuk melakukan redesign antarmuka website berdasarkan hasil analisis heatmap yang menunjukkan efektivitas dan ketidakefektifan elemen desain.
3. Untuk mengukur tingkat usability dari desain hasil redesign dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

E. Manfaat Penelitian

Analisis GUI dalam penelitian ini bermanfaat untuk memahami secara objektif bagaimana pengguna berinteraksi dengan antarmuka website, serta menjadi dasar perbaikan desain yang lebih tepat guna dan berorientasi pada peningkatan usability. Pendekatan ini juga menguatkan integrasi antara teori desain antarmuka dan penerapan praktis dalam pengembangan sistem informasi publik. Manfaat dibagi menjadi dua (2) yaitu, praktis dan teoritis:

1. Praktis
 - a. Bagi Peneliti: Mendapatkan pengalaman dalam bidang keilmuan, memperbaiki pola pikir, dan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana.
 - b. Bagi instansi: Menjadi rekomendasi untuk *website* supaya Bawaslu dapat meningkatkan performa *website*.

2. Teoritis

- a. Bagi Ilmu Pengetahuan: Harapan dari hasil yang diperoleh dari pembahasan ini akan menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya.
- b. Bagi *Creator*: Dapat menjadi referensi dalam pembuatan *website* yang baik.