

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital, website perusahaan berperan sebagai media komunikasi yang krusial. Selain sebagai platform untuk menyampaikan informasi, website juga digunakan untuk mempromosikan produk, memperkuat citra perusahaan, dan menjalin hubungan dengan pelanggan. Oleh karena itu, pengalaman pengguna (*user experience*) yang optimal menjadi aspek penting dalam memastikan efektivitas website dalam memenuhi kebutuhan penggunanya (Nielsen, 2012).

PT. Semen Baturaja sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di industri semen memanfaatkan website untuk menyampaikan informasi terkait produk, layanan, dan profil perusahaan. Namun, tantangan yang dihadapi oleh perusahaan adalah memastikan bahwa website mereka mampu memberikan pengalaman yang positif, mudah digunakan, serta menarik bagi pengguna. Pengalaman pengguna yang buruk dapat berdampak pada penurunan kepuasan pengguna, sehingga memengaruhi kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan (Schmidt et al., 2018).

Untuk menilai pengalaman pengguna secara objektif, diperlukan metode evaluasi yang menyeluruh. Salah satu metode yang sering digunakan adalah *User Experience Questionnaire (UEQ)*, yang mengukur enam aspek utama dalam pengalaman pengguna, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* (Laugwitz et al., 2008). Melalui UEQ, perusahaan dapat memahami kelebihan serta kekurangan website mereka dan merumuskan strategi perbaikan yang sesuai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap website PT. Semen Baturaja dengan menggunakan metode UEQ. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas website agar

lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis bermaksud menyusun penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website PT. Semen Baturaja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa isu utama yang perlu dianalisis terkait kepuasan pengguna terhadap website PT. Semen Baturaja. Oleh karena itu, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa puas pengguna terhadap website PT. Semen Baturaja berdasarkan enam aspek pengalaman pengguna yang diukur melalui metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)?
2. Aspek pengalaman pengguna mana yang memiliki skor tertinggi dan terendah dalam penggunaan website PT. Semen Baturaja?
3. Apa saja faktor yang menjadi kelebihan dan kekurangan website PT. Semen Baturaja berdasarkan hasil evaluasi pengalaman pengguna?
4. Langkah-langkah perbaikan apa yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna website PT. Semen Baturaja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna website PT. Semen Baturaja dengan mengacu pada enam aspek pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Mengidentifikasi aspek-aspek pengalaman pengguna yang memiliki skor tertinggi dan terendah pada website PT. Semen Baturaja.
3. Mengungkap kelebihan dan kekurangan website PT. Semen Baturaja berdasarkan hasil evaluasi pengalaman pengguna.

4. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna pada website PT. Semen Baturaja agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara lebih optimal.

1.4 Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian ini tetap terarah dan mencapai tujuan yang telah ditentukan, batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada analisis tingkat kepuasan pengguna website PT. Semen Baturaja, tanpa membahas aplikasi atau platform digital lainnya yang dimiliki oleh perusahaan.
2. Pengalaman pengguna (*user experience*) yang dianalisis dibatasi pada enam aspek utama berdasarkan metode User Experience Questionnaire (UEQ), yaitu:
 - *Attractiveness* (Daya Tarik)
 - *Perspicuity* (Kejelasan)
 - *Efficiency* (Efisiensi)
 - *Dependability* (Keandalan)
 - *Stimulation* (Stimulasi)
 - *Novelty* (Kebaruan)
3. Responden yang dilibatkan dalam penelitian adalah pengguna aktif website PT. Semen Baturaja, yang dipilih secara acak tanpa memandang latar belakang profesi atau usia.
4. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner UEQ sebagai metode pengumpulan data, tanpa melibatkan wawancara mendalam atau metode evaluasi lainnya.
5. Periode pengumpulan data dibatasi pada waktu tertentu, sehingga hasil penelitian mencerminkan persepsi pengguna pada saat data dikumpulkan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Menyediakan informasi bagi PT. Semen Baturaja mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap website mereka, sehingga perusahaan dapat lebih memahami keunggulan dan kekurangan yang dimiliki.
2. Membantu pengguna website PT. Semen Baturaja untuk mendapatkan pengalaman yang lebih baik saat mengakses informasi atau menggunakan layanan yang tersedia di website.
3. Meningkatkan interaksi antara perusahaan dan pelanggan melalui media digital yang lebih ramah pengguna.
4. Menyediakan kontribusi dalam literatur terkait evaluasi website berdasarkan pengalaman pengguna, yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian serupa di masa depan.

1.6 Sistematika Penulisan

Struktur penulisan dalam karya akhir ini disusun untuk memberikan pemahaman yang sistematis mengenai isi dan alur pembahasan penelitian. Adapun susunan sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Meliputi pembahasan tentang latar belakang, identifikasi masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan atau manfaat yang diharapkan, serta dampak yang dihasilkan dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menyajikan wawasan komprehensif mengenai topik kajian, landasan teori yang relevan, penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan, dan metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan proses penelitian yang meliputi aspek-aspek kunci. Penelitian ini mengikuti pendekatan deskriptif kuantitatif. Bagian

Populasi dan Sampel merinci karakteristik responden dan teknik pengambilan sampel yang digunakan. Instrumen Penelitian terdiri dari kuesioner UEQ yang menilai enam aspek pengalaman pengguna. Teknik Pengumpulan Data menggambarkan proses pengambilan data dari responden, sedangkan Teknik Analisis Data menjelaskan metode yang diterapkan untuk menganalisis hasil kuesioner.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan temuan penelitian dan analisis berdasarkan tujuan penelitian. Bagian Deskripsi Data Responden memberikan gambaran profil responden, sedangkan bagian Hasil Analisis Pengalaman Pengguna menyoroti skor untuk berbagai aspek UEQ, termasuk *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *istimulation*, dan *novelty*. Selanjutnya, bagian Pembahasan menginterpretasikan hasil analisis, mengevaluasi kelebihan dan kekurangan website, serta membandingkannya dengan teori dan penelitian terdahulu. Terakhir, bagian Rekomendasi memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas website berdasarkan hasil kuesioner.

BAB V PENUTUP

Bagian ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian serta memberikan rekomendasi untuk penelitian di masa depan.