

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada akhir 2019 tepatnya bulan desember, seluruh dunia dihebohkan dengan wabah yang membuat masyarakat resah yaitu virus corona (Covid-19), penyebaran virus ini bermula di Tiongkok, Wuhan[1]. Kasus Covid-19 bertambah setiap harinya, dan WHO menyatakan ada sebanyak 44 kasus yang mengakibatkan pada 30 Januari 2020 Covid-19 dalam keadaan darurat kesehatan [2, 3]. Kondisi pandemi yang semakin parah menyebabkan peralihan metode belajar dari tatap muka ke online. Riset tentang pembelajaran online menjadi topik populer dan hangat, terutama di masa pandemi Covid-19, seiring dengan kebijakan *Work From Home* (WFH) dari pemerintah yang menyebabkan penggunaan *E-learning* meningkat pesat. *E-learning* biasa digunakan oleh tenaga pengajar dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi. Undang-undang Perguruan Tinggi Nomor 12 tahun 2012, pasal 31 tentang Pendidikan Jarak Jauh menjelaskan bahwa Pembelajaran Jarak Jauh adalah proses belajar mengajar yang dilakukan secara jarak jauh melalui berbagai media komunikasi [4]. Ada beberapa keuntungan penggunaan *e-learning* di antara lain yang pertama biaya, *e-learning* mampu mengurangi biaya pelatihan. Kedua yaitu fleksibel waktu, karena mahasiswa dapat mengakses materi pembelajaran di *Internet* kapanpun sesuai dengan waktu yang diinginkan. Keunggulan lainnya yaitu ketersediaan *On-demand* sehingga *e-learning* sewaktu-waktu diakses dari berbagai tempat yang terjangkau *internet* atau bisa dikatakan dan dianggap sebagai “buku saku” [5]. Pemanfaatan *e-learning* tidak hanya untuk sekolah atau perguruan tinggi saja, tetapi *e-learning* ini juga dimanfaatkan oleh beberapa mitra yang membuka program Kampus Merdeka.

Kampus Merdeka merupakan kebijakan yang dibuat oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, yang bertujuan untuk mendorong mahasiswa serta meningkatkan keilmuan yang berguna untuk

memasukidunia kerja. Program yang dibuat oleh kampus merdeka yaitu Kampus Mengajar, Magang, pertukaran mahasiswa, studi independen dan lain sebagainya. Kegiatan pembelajarannya dilakukan ini bekerjasama dengan mitra antralain perusahaan, yayasan nirlaba, organisasi multilateral, instansi pemerintah maupun perusahaan rintisan (*startup*) [6]. Sekolah Ekspor merupakan salah satu mitra yang melakukan kerja sama dengan Kampus Merdeka dengan membuka program studi independen. Sekolah Ekspor sendiri merupakan lembaga pelatihan yang berfokus pada pelatihan dan pengembangan eksportir baru. Lokasi sekolah ekspor sendiri ada dua yaitu SMESCO (Small and Medium Enterprises and Cooperatives) Indonesia Jakarta dan Plaza De Espana, Tangerang. Pada tahun 2022 sekolah ekspor mengambil tema kegiatan yaitu “*Digital Export 2022*” dengan tujuan untuk membina 500.000 eksportir baru untuk masa depan Indonesia oleh generasi muda untuk mempunyai pengetahuan global.

Guna membantu mahasiswa untuk mengikuti program studi independen di mitra sekolah ekspor, dibuatlah sistem LMS (*Learning Management System*) yang merupakan bagian dari e-learning. LMS (*Learning Management System*) adalah sebuah perangkat lunak dan sistem informasi yang dimanfaatkan untuk keperluan administrasi, dokumentasi pencarian materi serta laporan sebuah kegiatan[7]. LMS (*Learning Management System*) yang buat oleh sekolah ekspor bernama “SELS”, Namun yang terjadi sekolah ekspor belum pernah melakukan survei mengenai respon pengguna LMS atau melakukan evaluasi user experience terhadap segala atribut yang digunakan dalam penerapan LMS terhadap pengguna, respon yang dimaksud puas atau tidak. Jika respon pengguna tidak puas apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan performansi sistem berdasarkan pengalaman pengguna yang dirasakan ketika menggunakan sistem tersebut.

SELS yang dibuat oleh sekolah ekspor memiliki beberapa masalah saat mahasiswa pertama kali menggunakannya, termasuk: 1. Mahasiswa baru sering kesulitan menggunakan username dan password yang telah diberikan

oleh sekolah ekspor, sehingga mereka tidak dapat masuk ke SELS; 2. Mahasiswa mengalami kesulitan saat bergabung di course yang sudah disediakan; 3. Belum memahami fitur-fitur yang disediakan oleh SELS; dan lain sebagainya. *User experience* (UX) berarti "pengalaman pengguna" dalam bahasa Indonesia, yang mencakup pengalaman interaksi yang menarik, menyenangkan, dan mudah dimengerti oleh pengguna ketika menggunakan website atau perangkat lunak [8, 9]. Metode pengujian *user experience* yang sering digunakan yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), *System Usability Scale* (SUS), dan *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS) [10]. Alasan peneliti menggunakan metode QUIS karena pernyataan yang digunakan pada indikator lebih detail untuk melakukan redesain tampilan *user*. Penelitian ini menggunakan metode evaluasi pada *user experience* dengan *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS) yaitu metode penilaian kepuasan terhadap pengguna terhadap antarmuka pengguna atau UI yang dikembangkan oleh Profesor Clair Fornell dan rekan-rekannya pada tahun 1987 yang awalnya metode ini dirancang untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap antarmuka pengguna perangkat komputer sampai sekarang versi QUIS yang sudah dikembangkan hingga sekarang ini adalah 7.0 dengan versi ini berisi demografikuesioner, pengukuran tentang keseluruhan kepuasan dalam menggunakan sistem memiliki 9 faktor antarmuka. 9 faktor tersebut memudahkan untuk proses evaluasi sebuah sistem dengan pengelompokan beberapa item dengan beberapa pertanyaan. Dengan menggunakan metode QUIS memudahkan peneliti mengklasifikasikan dengan mudah, responden akan diberikan beberapa pertanyaan terkait kepuasan antarmuka pengguna yang memiliki 10 skala [11]. Peneliti dalam mengevaluasi kepuasan antarmuka akan menerapkan teknis evaluasi *remote testing*. Dengan menggunakan *remote testing* atau pengujian jarak jauh sangat tepat digunakan saat ini karena dengan peserta atau mahasiswa yang mengikuti program Sekolah Ekspor tersebar di seluruh Indonesia sehingga dapat dilakukan kapan dan dimana saja tanpa saling bertemu secara langsung.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang, permasalahan yang terjadi adalah belum melakukan evaluasi terhadap Sekolah Ekspor *Learning System* maka perlu adanya evaluasi terhadap kualitas *website* Sekolah ekspor *Learning System* untuk mempermudah mahasiswa. Oleh karena itu, dilakukan penelitian mengenai Evaluasi *Usability* dan Redesain Sekolah Ekspor *Learning System* (SELS) dengan menggunakan metode *Questionnaire For User Interaction Satisfaction* (QUIS).

1.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan uraian di atas, penulis merumuskan beberapa pertanyaan terkait yang akan diteliti, antara lain:

1. Bagaimana penerapan metode *Questionnaire For User Interaction Satisfaction* (QUIS) untuk evaluasi Sekolah Ekspor *Learning System*?
2. Apa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas sistem *e-learning* Sekolah Ekspor berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *Questionnaire For User Interaction Satisfaction* (QUIS)?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka untuk mewujudkan penelitian yang sesuai dengan masalah yang ada diperoleh batasan-batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini evaluasi berfokus pada Sekolah Ekspor *Learning System* (SELS) berbasis *website*.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menerapkan aspek dan prinsip untuk mengukur atau mengetahui nilai *usability* pada Sekolah Ekspor *Learning System* (SELS) menggunakan kuesioner dan metode *Questionnaire For User Interaction Satisfaction* (QUIS) pada responden.
3. Responden pada penelitian ini adalah civitas akademik Sekolah

Ekspor yaitu mentor dan mahasiswa baik yang sudah menggunakan Sekolah Ekspor *Learning System* (SELS) maupun yang belum pernah menggunakan.

4. Pada penelitian ini, pengujian *usability* dengan *Questionnaire For User Interaction Satisfaction* (QUIS) berdasarkan *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*.
5. Pada penelitian ini, pengujian memperbaiki tampilan atau user interface sampai *prototype* atau design yang *clickable*.

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang tertera maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menerapkan metode *Questionnaire For User Interaction Satisfaction* (QUIS) untuk melakukan evaluasi *usability* pada Sekolah Ekspor *Learning System*.
2. Mengetahui hasil rekomendasi perbaikan sistem untuk meningkatkan kualitas Sekolah Ekspor *Learning System*.

1.6 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan *feedback* dan masukan bagi Sekolah Ekspor khususnya *Team IT* Sekolah Ekspor mengenai performansi SELS dari sisi pengguna dan rekomendasi perbaikan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi *usability* maupun penelitian terhadap Sekolah Ekspor *Learning System*.