

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan berbagai manfaat dan kemudahan dalam kehidupan. Perkembangan teknologi menciptakan hal-hal baru yang sebelumnya tidak mungkin terjadi. Pemanfaatan teknologi memiliki dampak positif dalam berbagai aspek kehidupan[1]. Salah satu dampak positif perkembangan teknologi, yaitu mendorong aktivitas berbasis teknologi seperti *e-commerce* dan *e-education*. Di bidang pendidikan, banyak sekolah yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan akses informasi yang lebih mudah. Tujuannya adalah memberikan kemudahan akses informasi kepada semua pihak terkait dengan sekolah. Untuk menyampaikan informasi tersebut, sekolah dapat memanfaatkan *website* sebagai sebuah saran[2].

Website adalah suatu *platform* dalam sistem komputerisasi yang telah dibuat dengan fitur dan desain yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan penginputan data khusus. Tujuannya adalah untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan akurasi pengolahan data. Dalam konteks ini, keberadaan *website* telah menjadi kebutuhan penting di era saat ini bagi berbagai instansi, lembaga, serta perusahaan, baik swasta maupun pemerintahan. *Website* menjadi sarana yang sangat dibutuhkan untuk menjalankan berbagai aktivitas dan memenuhi kebutuhan informasi. *Website* memberikan kemudahan akses informasi bagi pengguna, sehingga memungkinkan mereka untuk mendapatkan data yang diperlukan dengan cepat dan mudah[3].

SMKN 1 Toraja Utara merupakan institusi yang bergerak di bidang Pendidikan dengan jenjang SMK dan memiliki akreditasi A. SMKN 1 Toraja Utara beralamat di Jalan Tagari No.8 Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Provinsi Sulawesi Selatan, berdiri sejak tahun 1967. SMKN 1 Toraja Utara memiliki 6 Kompetensi Keahlian atau Jurusan yang mencakup Akuntansi dan Keuangan

Lembaga, Bisnis Daring dan Pemasaran, Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis, Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran, Perhotelan, dan Teknik Komputer dan Jaringan. Salah satu misi SMKN 1 Toraja Utara adalah meningkatkan kualitas siswa untuk mengembangkan diri dalam bidang bisnis *daring* dan pemasaran. Sebagai langkah pelaksanaan misi tersebut, saat ini SMKN 1 Toraja Utara telah memiliki *website* resmi yang mulai aktif digunakan sekitar tahun 2017 yang dapat diakses melalui alamat <http://smkn1torajautara.sch.id/>. *Website* SMKN 1 Toraja Utara memberikan berbagai informasi dan fasilitas layanan yang mempermudah pengguna di dalamnya. Setelah dilakukan survei pra penelitian pada *website* SMKN 1 Toraja Utara, di temukan bahwa terdapat beberapa fitur pada *website* yang kosong atau tidak terisi konten, sehingga dapat berdampak negatif terhadap pengalaman pengguna dan citra sekolah. Berdasarkan permasalahan tersebut, dibutuhkan penelitian *user experience* pada *website* SMKN 1 Toraja Utara untuk mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi guna meningkatkan mutu *website* agar dapat mencapai tingkat keunggulan yang lebih tinggi, efektif dalam menyampaikan informasi kepada pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dijadikan acuan oleh pihak sekolah dalam melakukan pengembangan *website* di masa mendatang.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mendukung *user experience* dengan menerapkan metode UEQ. Salah satunya, evaluasi pengalaman pengguna pada Aplikasi *Seluler Visiting* Jogja dilakukan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)[4]. Metode ini terbukti sebagai salah satu alat yang efektif dalam mengukur aspek-aspek yang relevan dari *user experience* pada aplikasi *Visiting* Jogja, dimana hasil UEQ menunjukkan bahwa aplikasi *Visiting* Jogja termasuk kategori baik. Menurut temuan penelitian dari survei pengalaman pengguna Aplikasi *Visiting* Jogja, skor 1,579 variabel kategori Daya Tarik (*Attractiveness*) memiliki nilai paling tinggi dibandingkan variabel kategori lainnya. Variabel Ketergantungan (*Dependability*) hanya memperoleh skor 1,428 dalam survei tersebut. Skor yang rendah menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan dalam hal ketergantungan *website*[4].

Penelitian ini melakukan evaluasi *UX* pada *website* SMKN 1 Toraja Utara. *User experience* dapat dievaluasi menggunakan metode UEQ. UEQ merupakan sebuah metode pengukuran pengalaman pengguna yang digunakan untuk menghitung nilai dari pengalaman pengguna secara cepat dan efisien dalam bentuk kuesioner[5]. Ada metode lain yang dapat digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna, seperti metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ), akan tetapi UEQ dianggap lebih menguntungkan, karena mencakup semua persepsi pengguna, sehingga menghasilkan pengukuran yang akurat dan komprehensif terhadap *user experince*[6]. Yang baru dari penelitian ini adalah belum pernah dilakukan sebelumnya evaluasi *user experience* pada *website* SMKN 1 Toraja Utara menggunakan metode UEQ. Hasil dari penelitian ini berupa rekomendasi perbaikan dalam bentuk saran dan *prototype* yang diharapkan dapat digunakan oleh SMKN 1 Toraja Utara sebagai masukan dalam peningkatan dan pengembangan *website*, sehingga dapat lebih memenuhi kebutuhan pengguna. Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Metode User Experience Questionnaire Untuk Evaluasi User Experience Website SMKN 1 Toraja Utara**”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana cara mengevaluasi dan mengukur tingkat *user experience* pada *website* SMKN 1 Toraja Utara dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

1.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur tingkat *user experience* pada *website* SMKN 1 Toraja Utara menggunakan metode UEQ?

2. Apa rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan *user experience* berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode UEQ?

1.4 Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, penelitian ini membatasi permasalahan pada:

1. Penelitian difokuskan pada *user experience website* SMKN 1 Toraja Utara.
2. Responden penelitian terdiri dari siswa/i SMKN 1 Toraja Utara.
3. Penelitian ini menggunakan metode UEQ sebagai alat pengukuran.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini dapat diketahui sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat *user experience website* SMKN 1 Toraja Utara menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Memberikan hasil rekomendasi perbaikan bagi SMKN 1 Toraja Utara yang dapat dijadikan referensi untuk perbaikan dan peningkatan *website* SMKN 1 Toraja Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi atau dampak yang positif bagi peneliti, pembaca, maupun objek yang diteliti. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti sebagai syarat menyelesaikan studi S1, dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang metode UEQ dan penggunaannya dalam evaluasi *user experience* pada *website*.
- b. Bagi pembaca, diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya *user experience* dalam pengembangan *website* serta mendapatkan informasi tentang metode UEQ dalam mengevaluasi *user experience*.

- c. Bagi objek penelitian, harapannya hasil penelitian ini bisa menjadi sumber informasi dan pertimbangan dalam peningkatan dan pengembangan *website* agar dapat lebih memenuhi kebutuhan pengguna.