

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya dunia dibidang teknologi maka semakin signifikan juga untuk memudahkan suatu pekerjaan dengan tepat dan cepat [1]. Sistem *website* merupakan salah satu sistem yang berfungsi untuk memberikan informasi guna mengelola pemilihan keputusan serta menjalankan berbagai operasional perusahaan maupun instansi [2].

Untuk menghadapi perubahan sosial, ekonomi, dunia kerja, dan kemajuan teknologi yang cepat, penting bagi perguruan tinggi untuk terus mempersiapkan mahasiswanya dengan kompetensi yang sesuai dengan tuntutan zaman. Dalam hal ini terdapat peraturan Kementrian tentang kebijakan Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM). Dalam konteks pembelajaran MBKM, diperlukan sebuah *platform* pembelajaran *online* sebagai sarana yang efisien dan efektif untuk mahasiswa yang tergabung dalam program MBKM di seluruh Indonesia. Salah satu situs web yang telah dimanfaatkan sebagai *platform* pembelajaran *online* yaitu *website* LMS Eduwork. *Website* LMS Eduwork merupakan sebuah platform untuk pengumpulan tugas bagi mahasiswa yang mengikuti Studi Independen Bersertifikat (SIB) di mitra PT Talenta Sinergi *group*. Berdasarkan pengalaman pengguna yang diperoleh dari hasil *survey* dan wawancara kepada 30 responden, yang terdiri dari 29 mahasiswa dan 1 mentor ini menyatakan bahwa perlu adanya perbaikan pada sisi *interface* pengguna. Tampilan *interface* yaitu termasuk faktor yang sangat penting dalam keberhasilan sistem informasi [3].

Berdasarkan penjabaran diatas *website* LMS Eduwork sangatlah penting bagi mahasiswa yang mengikuti Studi Independen Bersertifikat (SIB) di

Eduwork saat ini dan untuk kedepannya. Selain itu peneliti juga sudah melakukan survei mengenai penggunaan *website* LMS Eduwork yang sasarannya yaitu mahasiswa yang mengikuti SIB di Eduwork, Permasalahan *Website* dari sisi Mahasiswa terdapat pada bagian Menu Fitur Kelas, Fitur *Curriculum*, Materi, Fitur *Information*, Fitur Jadwal, Fitur *Task* dan Fitur *Event*. Selain itu Permasalahan pada *Website* LMS Eduwork juga dialami oleh para mentor, permasalahan yang dialami dari sisi mentor yaitu pada fitur *Student* dan Fitur *Registrans*. Kemudian saran dari mahasiswa agar dibuat Fitur *Grade* agar mahasiswa bisa mengetahui nilai yang dia peroleh ketika menyelesaikan sebuah tugas dari materi tersebut dan saran dari mahasiswa dan Mentor untuk dibuatkan *Tool Tip* setiap fiturnya agar mempermudah pengguna. Oleh karena itu, penulis ingin membuat sebuah proyek akhir yang berjudul **“Redesign Website LMS Eduwork menggunakan Metode *Design Thinking* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)”** dengan demikian, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat di masa depan bagi PT Talenta Sinergi *Group*, mitra Eduwork, dalam meningkatkan desain LMS Eduwork menjadi lebih baik kedepannya.

Untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis dapat merumuskannya dalam tabel berikut:

Tabel 1. 1 Permasalahan pada *Website* LMS Eduwork

PENGGUNA	FITUR YANG TERKENDALA	KETERANGAN
Mahasiswa	<i>Curriculum</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak adanya <i>search bar</i> yang dapat memudahkan Mahasiswa untuk mencari informasi mengenai materi-materi yang sudah di pelajari sebelumnya. Bukti permasalahan pada bagian

PENGGUNA	FITUR YANG TERKENDALA	KETERANGAN
		<p><i>search bar</i> dapat dilihat pada lampiran 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pada bagian <i>list</i> materi seharusnya dikasih judul materi disetiap hari dan tanggal yang ditentukan agar lebih mempermudah mahasiswa jika ingin mempelajari materi-materi sebelumnya. Bukti permasalahan pada bagian <i>list</i> materi dapat dilihat pada lampiran 2.
	<i>Materi</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mahasiswa membutuhkan <i>button</i> untuk melakukan <i>save</i> dokumen materi untuk bisa diakses secara <i>offline</i> tanpa harus membuka <i>google slide</i> terlebih dahulu. Bukti permasalahan pada bagian <i>materi</i> dapat dilihat pada lampiran 2.
	<i>Task</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pada bagian <i>complete</i> tugas tidak ada keterangan mengenai tanggal <i>deadline</i> tugas mahasiswa. Bukti permasalahan pada bagian

PENGGUNA	FITUR YANG TERKENDALA	KETERANGAN
		<p><i>complete</i> dapat dilihat pada lampiran 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pada bagian <i>task</i> tidak adanya keterangan apabila mahasiswa telat mengumpulkan tugas sesuai <i>deadline</i> yang telah ditentukan. Bukti permasalahan pada bagian <i>task</i> dapat dilihat pada lampiran 2.
Mentor	<i>Student</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pada bagian <i>upload</i> tugas jika mentor sudah mengklik <i>done</i> pada tugas mahasiswa maka tidak bisa memberi catatan lagi pada tugas tersebut. Bukti permasalahan <i>upload</i> tugas dapat dilihat pada lampiran 2. • Urutan terhadap daftar pengumpulan tugas mahasiswa masih acak sehingga membuat Mentor kesusahan dan bingung memeriksa tugas-tugas mahasiswa. Bukti permasalahan pada bagian daftar pengumpulan tugas

PENGGUNA	FITUR YANG TERKENDALA	KETERANGAN
		dapat dilihat pada lampiran 2.
	<i>Registrans</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak sesuainya nama-nama mahasiswa yang ikut dikelas tertentu sehingga dapat membuat para mentor kebingungan dengan nama-nama mahasiswa kelas lain yang juga masuk terdaftar di bagian <i>account</i> mentor bagian <i>student</i> tersebut. Bukti permasalahan pada bagian <i>registrans</i> dapat dilihat pada lampiran 2.

Dengan mempertimbangkan tantangan yang dihadapi, pendekatan yang dipilih untuk mengukur pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* tersebut adalah melalui penggunaan metode *design thinking* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Peneliti memilih metode *design thinking* untuk merancang ulang *website* LMS Eduwork karena metode ini terbukti lebih baik dan mendetail dalam mengatasi permasalahan yang dibahas oleh peneliti [4], Metode *design thinking* juga merupakan pendekatan yang berfokus pada pengguna untuk menciptakan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna [5].

Dalam mengembangkan sebuah *website*, maka harus memenuhi aspek *Human Computer Interaction* (HCI). HCI merupakan suatu kegiatan yang dalam hal tersebut pengguna bisa melakukan interaksi dengan *computer* [6].

Antarmuka pengguna (UI) merupakan komponen krusial dalam sebuah sistem atau aplikasi karena UI berperan langsung dalam interaksi dengan

pengguna [7]. UI memiliki peran penting dalam menghubungkan informasi yang terdapat dalam program dengan pengguna melalui bantuan sistem operasi [8]. *User Experience* merupakan kesan seseorang ketika sedang menggunakan suatu produk, sistem maupun jasa [9]. Kesan yang dirasakan seseorang terkait dengan aspek pengalaman, tingkat kemudahan, kegunaan, efisiensi, dan efektivitas sistem tersebut berkaitan erat dengan pengalaman pengguna secara keseluruhan (*user experience*) [10].

Selain mengimplementasikan pendekatan *Design Thinking*, penelitian ini juga menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai metode pengujian untuk memperoleh pemahaman tentang pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan produk tersebut. Metode UEQ juga digunakan dengan tujuan untuk mengukur dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna [11].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan pada latar belakang, maka terdapat beberapa permasalahan pada *website* eduwork dari sisi pengguna mahasiswa dan mentor. Berikut merupakan fitur-fitur yang mengalami permasalahan sesuai dengan pengalaman pengguna:

1. Pengguna sebagai Mahasiswa
 - Pengguna dari sisi mahasiswa mengalami permasalahan pada bagian
 - a. fitur *Home* bagian *class Curriculum* : Tidak terdapat *search bar*
 - b. *Materi* : Tidak adanya *button save* dokumen materi yang dapat diakses secara *offline*
 - c. *Task* : Tidak terdapat keterangan tanggal *deadline* dan keterangan keterlambatan terhadap tugas mahasiswa
 - d. *Information* : Tidak dapat melihat informasi
 - e. *Jadwal* : *Jadwal* tidak sesuai dengan *jadwal* yang terdapat pada program MSIB
 - f. *Event* : Tidak dapat melihat informasi *event* pada *website*

2. Pengguna sebagai Mentor

Pengguna dari sisi Mentor mengalami permasalahan pada bagian fitur

a. Student : Tidak terdapat kolom *review* tugas mahasiswa dan tidak terdapat perbedaan status pengumpulan tugas mahasiswa

b. Registrans : Nama-nama pendaftar tidak sesuai dengan kelas yang diikuti

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang terdapat pada latar belakang, penulis menyimpulkan pertanyaan terkait penelitian tersebut, seperti dibawah ini:

1. Bagaimana *redesign* pada *website* LMS Eduwork dalam meningkatkan performa pengguna untuk sisi mahasiswa dan mentor?
2. Bagaimana menerapkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Redesign website* LMS Eduwork terhadap sisi pengguna mahasiswa dan mentor.
2. Mengukur tingkat pengalaman pengguna pada *website* LMS Eduwork menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan yang perlu diperhatikan sesuai dengan rumusan masalah. Salah satu batasan tersebut adalah pembatasan pada pengembangan desain sistem yang menggunakan *framework bootstrap* untuk pengembangan *front-end*. Selain itu, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *design thinking* dan penggunaan kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ). Subjek dari penelitian ini

yaitu Mahasiswa dari berbagai universitas yang mengikuti Studi Independent di Mitra Eduwork PT Talenta Sinergi *Group*

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. *Redesign* pada penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan solusi dari permasalahan pengguna, sehingga hasil *redesign* dapat meningkatkan performa pengalaman pengguna pada *platform website* eduwork menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Hasil dari penelitian ini mampu memberikan saran perbaikan untuk *platform* LMS Eduwork, yang dapat menjadi pedoman bagi para pengembang dalam upaya meningkatkan mutu fungsionalitas dan desain *website* di masa mendatang.
3. Sebagai penulis, *redesign* dapat memberikan kesempatan untuk melakukan perancangan ulang terhadap tampilan *website* LMS eduwork, sehingga hasil dari *redesign* akan meningkatkan performa pengalaman pengguna dengan baik dan dapat berinteraksi dengan konten *website* secara interaktif.