

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sangat cepatnya perkembangan teknologi informasi menjadi tantangan yang cukup berat bagi perusahaan dan lembaga pendidikan, baik pemerintah maupun swasta. Semua bidang pendidikan harus mampu menggunakan teknologi informasi sebagai pendukung untuk proses operasional dan untuk mendapatkan informasi yang berguna. Teknologi yang cukup penting yaitu internet, sebagai menghubungkan semua orang sangat memudahkan dalam Kebutuhan masyarakat akan informasi semakin mudah terpenuhi dengan adanya internet, di dunia tanpa batas ruang dan waktu. Salah satu jenis sumber informasi yang tersedia adalah *website* di dunia maya, dapat diakses melalui internet dan digunakan untuk berbagai keperluan, seperti portal berita, profil perusahaan, Bahkan digunakan sebagai sistem informasi dalam dunia pendidikan, terutama dalam bidang akademik [1].

Di Institut Teknologi Telkom Purwokerto terdapat Program Studi S1 Sistem Informasi memiliki *website* Prodi <https://si.ittelkom-pwt.ac.id> yang dibuat untuk memberikan informasi tentang Program pendidikan yang tersedia dari suatu institusi perguruan tinggi. *Website* ini dapat digunakan untuk menyajikan informasi tentang kurikulum, persyaratan pendaftaran, jadwal kelas, dan informasi lain yang berkaitan dengan program studi tersebut. *Website* ini juga dapat menyediakan informasi tentang fasilitas, dosen, dan kesempatan kerja setelah lulus. *Website* ini berguna sebagai sarana untuk menarik calon mahasiswa dan memberikan informasi yang dibutuhkan bagi mereka yang tertarik untuk mendaftar di program studi tersebut. *Website* ini juga dapat digunakan sebagai sarana komunikasi dan kolaborasi dengan *stakeholder* perguruan tinggi dan alumni [2] [3].

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom, M.Kom. sebagai Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Informatika IT Telkom Purwokerto, diketahui bahwa *website* Prodi S1 SI ITTP

dibuat pada tahun 2017. Menurutnya, *website* Prodi SI di ITTP telah berjalan dengan lancar, dengan beberapa fitur seperti prestasi mahasiswa, *update* kurikulum, dan informasi tentang hasil penelitian (HKI) di prodi sistem informasi. *Website* juga menyediakan informasi tentang data dosen, kelompok keahlian tugas akhir, dan kontak email dosen pembimbing dan staf. *Website* ini memudahkan mahasiswa untuk mengakses informasi terkait prodi sistem informasi, sehingga sangat bermanfaat bagi calon mahasiswa, dosen, dan mahasiswa yang terkait dengan prodi sistem informasi.

Mengetahui pengalaman pengguna penggunaan *website* Prodi SI ITTP dilakukan *survey* pra-penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner di Google Form. Didapatkan hasil pengisian oleh 20 mahasiswa Sistem Informasi ITTP yang terdiri dari 8 mahasiswa angkatan 2017, 5 mahasiswa angkatan 2018, 3 mahasiswa angkatan 2019, 2 mahasiswa angkatan 2020, dan 2 mahasiswa angkatan 2021. Beberapa pertanyaan penilaian *user experience*, 13 mahasiswa menyatakan bahwa mereka mengakses *website* kurang dari 1 tahun. 10 dari 20 mahasiswa kadang-kadang membuka *website* Prodi SI ITTP. 11 mahasiswa terkadang mengalami kendala saat mengakses *website*, seperti *website* yang tidak dapat diakses di waktu tertentu, respon *website* yang lambat, informasi kedaluwarsa, menu tidak tersedia, dan waktu respon server yang lama. Hal baik yang diberikan adalah 12 dari 20 mahasiswa setuju bahwa *website* Prodi SI ITTP menyediakan informasi yang tepat dan sesuai kebutuhan. 12 dari 20 mahasiswa juga setuju bahwa layanan *website* Prodi SI ITTP berjalan dengan baik. 11 dari 20 mahasiswa setuju bahwa *website* Prodi SI ITTP sudah melakukan informasi dan layanan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Metode yang bisa digunakan untuk menilai pengalaman pengguna sebuah *website* bisa dengan melakukan survei untuk mendapatkan masukan dari pengguna tentang pengalaman mereka *website* menggunakan kerangka yang tepat. Beberapa pendekatan kerangka yang digunakan untuk mengukur *usability* termasuk Alat pengukur yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan interaksi pengguna adalah *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), *System Usability Scale* (SUS), *Software*

*Usability Measurement Inventory (SUMI), dan User Experience Questionnaire (UEQ).*

Metode UEQ memiliki keunggulan dibandingkan dengan Beberapa alat ukur yang digunakan untuk mengukur kepuasan interaksi pengguna adalah *QUIS, SUS, dan SUMI*. UEQ mencakup pertanyaan tentang navigasi, desain, konten, kemudahan penggunaan, dan kesan umum. Hal ini memungkinkan untuk mengukur pengalaman pengguna secara keseluruhan, sementara *QUIS, SUS, dan SUMI* hanya mengukur aspek tertentu dari pengalaman pengguna. UEQ dapat disesuaikan dengan produk atau layanan yang akan diuji, sementara *QUIS, SUS, dan SUMI* memiliki pertanyaan yang tetap. UEQ dapat mengukur kesan umum dan perasaan dari pengguna tentang produk/layanan, sementara *QUIS, SUS, dan SUMI* hanya mengukur kuantitatif dari pengalaman pengguna [4],[5].

Meningkatkan kenyamanan dan mengurangi masalah yang dihadapi mahasiswa saat berinteraksi dengan *website* Program Studi Sistem Informasi ITTP, dilakukan analisis *user experience* pada *website* tersebut dengan UEQ. Harapannya, hasil dari riset ini bisa memberikan rekomendasi perbaikan untuk aspek-aspek yang perlu ditingkatkan pada *website* tersebut agar lebih baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, ada beberapa permasalahan harus diteliti lebih lanjut terkait pengalaman pengguna pada *website* Program Studi S1 Sistem Informasi ITTP, seperti *website* kadang tidak bisa diakses di waktu tertentu, respon *website* yang kadang - kadang lambat, Informasi yang tidak terkini, menu yang ada beberapa yang tidak muncul informasi apa-apa, waktu respon server terkadang lama, dan terkadang *website* susah di akses. Analisis *user experience* pada *website* Prodi S1 SI ITTP menggunakan metode UEQ perlu dilakukan untuk evaluasi dan memberikan saran perbaikan terkait masalah-masalah *user experience* pada *website* Prodi S1 SI ITTP.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana hasil penilaian *user experience* pada *website* Prodi SI ITTP menggunakan UEQ?
2. Bagaimana mengevaluasi *user experience website* Prodi SI ITTP menggunakan UEQ?
3. Bagaimana menentukan rekomendasi yang tepat dari analisis *user experience* pada *website* Prodi SI ITTP menggunakan UEQ?

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan pada *Website* SI ITTP dengan url: <https://si.ittelkom-pwt.ac.id/>
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui area perbaikan *user experience* (pengalaman pengguna) *Website* SI ITTP.
3. Penelitian ini menggunakan model *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 skala, yaitu: *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty*.
4. Populasi dari penelitian ini adalah Mahasiswa Prodi SI ITTP dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, yang berdasarkan rumus *slovin*.
5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*.
6. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survei dalam bentuk kuesioner yang disebarakan secara tidak langsung (*online*) kepada pengguna *Website* SI ITTP.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menghasilkan penilaian pengalaman pengguna *website* Prodi S1 SI ITTP dan memberikan rekomendasi agar *website* Prodi S1 SI ITTP ini bisa menjadi lebih baik dan mengetahui aspek yang perlu dibenahi melalui analisis *user experience* dengan metode UEQ.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Bagi Institusi, dapat membantu menyediakan solusi rekomendasi perbaikan mengenai aspek mana saja harus dibenahi pada *website* yang didapatkan dari hasil skor akhir penilaian para pengguna kepada Prodi S1 SI ITTP
2. Bagi Peneliti, dapat menambah wawasan terutama bidang *user experience* untuk analisis sebuah *website* dan Hasil penelitian ini berharap dapat menjadi acuan bagi bidang penelitian lain..
3. Bagi Mahasiswa, dapat dimanfaatkan sebagai sumber acuan untuk menilai *user experience* sebuah *website*.