

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada masa ini teknologi informasi dan komunikasi (TIK) kian pesat berkembang bersamaan dengan perkembangan peradaban manusia. Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi dapat menunjang berbagai aspek kegiatan yang dilakukan oleh manusia dalam berbagai bidang [1]. Kemajuan ilmu pengetahuan di dunia pendidikan merupakan salah satu faktor berkembangnya TIK, dengan demikian dalam dunia pendidikan sudah sepatutnya memanfaatkan teknologi untuk menunjang pelaksanaan pembelajaran dari tingkatan sekolah dasar hingga perguruan tinggi [2].

Salah satu bentuk pemanfaatan TIK dalam bidang pendidikan adalah dalam penyebaran informasi berbasis *web*. *Website* merupakan teknologi informasi berbasis *web* yang memungkinkan pengguna dapat berselancar di internet melalui media *browser* (*browsing*) dalam suatu domain yang mengandung informasi [3]. Penggunaan *website* di bidang pendidikan digunakan sebagai media pendukung tercapainya pembelajaran yang efektif dan maksimal seperti pembelajaran jarak jauh, pelayanan akademi, peningkatan akreditasi, dan pelayanan kepada masyarakat luas.

Fakultas Informatika (FIF) merupakan salah satu fakultas yang berada di Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP). FIF memiliki program studi dibawahnya yaitu Teknik Informatika, Rekayasa Perangkat Lunak, Sistem Informasi, dan Data Sains. FIF memiliki *website* yang dapat diakses melalui url <https://fif.ittelkom-pwt.ac.id/>.

Kemudian dilakukan observasi untuk mendapatkan informasi seputar *website* FIF dengan media wawancara melalui narasumber Dekan FIF yaitu Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom. yang sebagaimana terdapat pada Lampiran 3, mengatakan bahwasannya *website* FIF berisi profil, visi, misi, tujuan, struktur organisasi, rencana strategis, serta terdapat *link* ke setiap program studi di FIF. Terdapat bagian riset yang berisi kelompok keahlian dan anggotanya serta riset area dari tiap-tiap dosen di FIF.

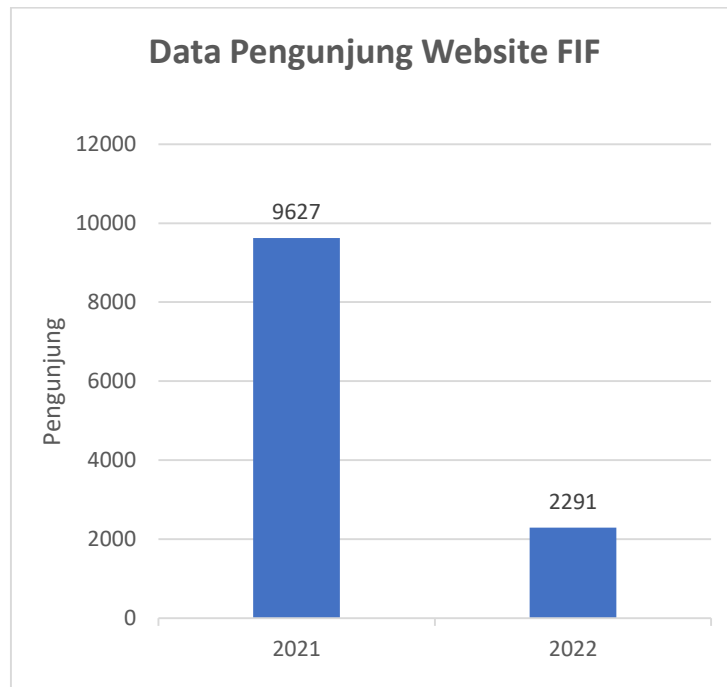
Kemudian terdapat link layanan menyurat dan legalisir, ada bagian mahasiswa dan alumni, bagian *Sircle* dan pengembangannya, serta ada bagian unduh dokumen yang diperlukan mahasiswa. Menurut Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si, M.Kom. Terdapat keluhan yang sering dirasakan oleh pengguna *website* yaitu terkait dengan konten yang dirasa masih kurang dan ada beberapa bagian yang masih menunggu unit lain untuk perbaikannya. Selain itu, *website* FIF sejauh ini belum dilakukan evaluasi terhadap pengguna. *Website* FIF digunakan oleh pengelola FIF sebagai media penyebaran informasi seputar akademik, riset, dan informasi layanan fakultas. *Website* FIF tersebut merupakan *website* resmi yang mengandung informasi yang *valid* dan dapat dipertanggung jawabkan kebenaran informasinya. Tampilan *home page* website FIF dapat Gambar 1.1.



Gambar 1.1 *Home Page Website* FIF diakses pada : 25-05-2022

Selain itu, observasi dilakukan kepada bagian IT Support Insitut Teknologi Telkom Purwokerto sebagai penyedia *website* yaitu Bapak Bayu Anggoro Krisnamurti, S.Kom. selaku Staf Unit Operasional dan Layanan IT. Berdasarkan hasil observasi didapatkan informasi mengenai pengelolaan *website* FIF. *Website* FIF adalah *website* resmi fakultas untuk menyebarkan informasi terkait dengan layanan dan kegiatan di FIF. *Website* tersebut berbasis CMS *Wordpress* versi 6.0.0 dengan *multisite*. Terdapat kendala yang dialami dengan penggunaan *wordpress multisite* yaitu jika *traffic*

pengunjung sedang ramai, *website* akan terasa lelet saat diakses. Kemudian terkait dengan standarisasi *website*, Menurutnya, semua *website* yang dibawah domain ittelkom-pwt.ac.id termasuk juga *website* FIF telah dilakukan standarisasi *website* oleh tim IT Support ITTP. Standarisasi *website* adalah upaya untuk menciptakan keseragaman konten web di seluruh perguruan tinggi di Telkom Campuses. Hal ini bertujuan untuk memberikan arahan dan pedoman bagi pengembang web dalam melakukan pembaruan konten web. Dengan standarisasi ini, diharapkan *website* di seluruh perguruan tinggi di Telkom Campuses dapat terjaga keberlangsungannya, sehingga pengguna *website* dapat mengakses informasi yang akurat dan terbaru dengan mudah. Selain itu, dengan standarisasi *website*, pengguna *website* dapat merasa lebih mudah dan nyaman dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Dengan kata lain, standarisasi *website* merupakan upaya penting dalam memperbaiki kualitas pengalaman pengguna dan menjaga keberlangsungan *website* di seluruh perguruan tinggi di Telkom Campuses. Hal ini dilakukan didasarkan pada dokumen standarisasi *website* Lemdikti dibawah Yayasan Pendidikan Telkom. Namun pada kenyataannya di *website* FIF hanya pada bagian menu *website* yang sudah sesuai dengan pedoman standarisasi dan *user interface* yang masih perlu ditingkatkan, pada bagian kelengkapan konten masih terdapat yang belum sesuai dengan aturan standarisasi, serta baru-baru ini tim Marketing ITTP meluncurkan *Brand Guidelines* yang didalamnya terdapat standar *website* yang harus disesuaikan dengan dokumen tersebut contohnya seperti tampilan logo, warna, dan *layout* pada *website* di ITTP. Dengan demikian dari standarisasi tersebut sangat mempengaruhi tampilan di *website* FIF. Untuk meningkatkan kualitas *website* FIF di ITTP, perlu dilakukan tes atau uji coba. Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, penelitian memiliki arah untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dan antarmuka *website* FIF dengan tujuan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna saat berinteraksi dengan *website*. Dipilihah *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai metode pada penelitian ini. Hasil observasi menunjukkan data ringkasan tentang pengunjung *website* dipaparkan dalam sebuah grafik.pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Diagram Total Jumlah Pengunjung *Website* FIF di 2 tahun terakhir

Pada Gambar 1.2 merupakan data jumlah pengunjung *website* FIF pada tahun 2021 dan 2022. Data jumlah pengunjung didapatkan berdasarkan hasil *Google Analytics* yang digunakan untuk monitoring statistik pengunjung di *website* FIF pada tahun 2021 dan 2022 oleh unit IT Support ITTP. Diketahui bahwa jumlah pengunjung *website* FIF pada tahun 2021 mencapai angka tertinggi yaitu 9627 pengunjung, dan pada tahun 2022 di bulan Januari sampai bulan Februari adalah 2.291, sehingga total pengunjung *website* FIF dari tahun 2021 sampai dengan bulan Februari tahun 2022 adalah 11.918.

Keberhasilan sebuah situs web dapat diukur dari seberapa mudah situs tersebut digunakan oleh pengguna, yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna saat mengaksesnya [4]. Menurut Jeff Rubin dan Dana Chisnell dalam buku “*Handbook of Usability Testing Second Edition*”, sebuah produk dapat dikatakan usable jika pengguna tidak merasa kecewa saat menggunakannya. Dengan usability yang baik, pengguna dapat melakukan apa yang diinginkan tanpa ada halangan, kesulitan, keraguan, atau pertanyaan [5].

*User Interface* (UI) adalah hal yang erat hubungannya dengan pengguna dan merupakan bagian dari suatu eksperimen atau pengalaman. UI tidak hanya tentang variasi warna, bentuk, dan aktualisasi, tetapi juga tentang cara penyajian alat-alat kepada pengguna agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam pengertian lain, UI adalah interaksi antara pengguna dengan sistem melalui perintah-perintah seperti saat menggunakan konten dan memasukkan data. UI adalah bagian penting dalam suatu sistem/aplikasi karena dapat berinteraksi langsung dapat dilihat, didengar, dan disentuh oleh pengguna [6] [7].

*User Experience* (UX) pengalaman pengguna adalah anggapan dan kesan seorang pengguna yang diciptakan semasa pemakaian sistem [8]. UX merupakan komponen penting dalam membuat atau membangun desain suatu produk/aplikasi. Sebuah produk/aplikasi dikatakan memiliki UX yang baik apabila kesesuaian fitur sesuai dengan kesesuaian pengguna. Hal inilah yang menentukan apakah produk/aplikasi tersebut mempunyai suatu nilai. Kemudian produk/aplikasi tersebut mudah untuk digunakan saat pertama kali dimana menimbulkan kesan positif bagi pengguna/*user*, dan produk yang digunakan dapat memecahkan permasalahan yang dialami pengguna. Dengan demikian, UX pada suatu produk/aplikasi tersebut berjalan dengan baik.

*User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan suatu metode yang digunakan untuk melakukan evaluasi yang menggunakan media kuesioner untuk mengukur pengalaman pengguna terkait suatu produk. Tujuan penggunaan metode UEQ yakni untuk menilai bagaimana pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sistem tanpa adanya penjelasan lebih lanjut tentang produk tersebut [9]. Metode UEQ memiliki 6 skala penilaian. *Attractiveness* adalah impresi keseluruhan saat pengguna menggunakan produk, *perspecuity* adalah keringanan yang dijumpai ketika penggunaan sistem/produk, *efficiency* adalah interaksi antar pengguna dengan produk secara aktif dan berdaya guna, *dependability* adalah pengamatan *user* menggunakan produk saat berada pada kontrol untuk melaksanakan hubungan atau korelasi, *stimulation* adalah kecintaan dan tekad yang diperoleh ketika mengaplikasikan sistem/produk, dan *novelty* adalah kreativitas dan inovasi dalam produk. Selain itu,

*templates* perhitungan berupa *data analysis tools* yang tersedia oleh pengembang UEQ dalam bentuk *spreadsheet* memudahkan dalam evaluasi pengalaman pengguna untuk meningkatkan layanan ataupun *user interface* pada suatu sistem/produk [10].

Berlandaskan uraian diatas penelitian ini memiliki arah bahwa *website* FIF akan di evaluasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ untuk mencapai kebergunaan *website* agar sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Lemdikti yang berada di bawah pengawasan Yayasan Pendidikan Telkom.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam latar belakang yang disampaikan, diketahui bahwa *website* FIF ITTP masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Lemdikti YPT. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ agar *website* FIF ITTP dapat ditingkatkan fungsionalitas dan tampilannya, sehingga sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh Lemdikti YPT.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan rumusan masalah, kemudian disusun pertanyaan penelitian yang berguna untuk menjawab permasalahan yang ada adalah bagaimana evaluasi pengalaman pengguna *website* FIF menggunakan metode UEQ?

### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan pertanyaan penelitian didapatkan batasan masalah yang berguna untuk membatasi ruang lingkup pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Pengunjung *website* merupakan mahasiswa FIF *existing*.
2. Evaluasi pengalaman pengguna dilakukan pada *website* FIF.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna *website* FIF menggunakan metode UEQ sehingga kualitas *website* FIF ITTP dapat ditingkatkan fungsionalitas dan tampilannya, sehingga sesuai dengan standar yang telah ditentukan Lemdikti YPT.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Pada perumusan masalah, kemudian diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi institusi, hasil penelitian diharapkan digunakan sebagai acuan evaluasi atau perbaikan *website* FIF untuk meningkatkan pengalaman pengguna saat menggunakan *website* FIF agar lebih nyaman dalam mengakses dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
2. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah pengetahuan dengan menggunakan metode UEQ pada suatu *website* dan diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi/rekomendasi dalam penelitian dibidang sama atau bidang lain.