

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki dampak yang signifikan bagi keberlangsungan aktivitas manusia sehari-hari. Segala aktivitas dapat dilakukan secara efektif dan efisien dengan bantuan teknologi informasi. Pemanfaatan TIK dapat dilakukan di berbagai bidang, salah satunya yaitu dunia pendidikan pada perguruan tinggi. Implementasi TIK pada perguruan tinggi berupa sistem informasi dapat menjadi faktor kesuksesan dan kemajuan pada perguruan tinggi (Gitajayanti et al., 2021). Dengan adanya sistem informasi akan memudahkan perguruan tinggi dalam menghasilkan informasi yang berhubungan dengan kebutuhan dan kepentingan perguruan tinggi serta memberikan kemudahan dalam pengolahan data terkait aktivitas yang berkaitan dengan perguruan tinggi (Aswati et al., 2015).

Dengan segala kemudahan dalam pemrosesan dan pengolahan data menjadi sebuah informasi, kegiatan pendidikan di perguruan tinggi seperti penelitian dan pengabdian masyarakat pun bisa diwujudkan dalam sebuah sistem informasi. Sehubungan dengan hal itu, kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat merupakan bentuk wujud perguruan tinggi dalam menerapkan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Sebagaimana disebutkan pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 20 Ayat 2 menyatakan bahwa perguruan tinggi memiliki kewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Peraturan.bpk.go.id, 2003). Oleh karena itu, peran dosen sebagai aktor Tri Dharma Perguruan Tinggi diharapkan

mampu berkontribusi dengan program-program yang disesuaikan dengan perkembangan zaman serta dapat mengembangkan budaya akademik agar produktivitas dan kebermanfaatannya dapat berguna untuk masyarakat.

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atau biasa disingkat UPN “Veteran” Jawa Timur memiliki sebuah lembaga yang menaungi terkait kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang bernama LPPM UPN “Veteran” Jawa Timur. Lembaga ini memiliki sebuah sistem informasi yang bernama SIMARIS (Sistem Informasi Riset dan Pengabdian Masyarakat) sebagai sarana penghubung antara penelitian dan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh dosen dengan LPPM UPN “Veteran” Jawa Timur.

Pada aplikasi SIMARIS terdapat beberapa tampilan antarmuka pengguna, mulai dari admin, operator, *reviewer*, dan dosen peneliti. Penelitian kali ini akan berfokus pada pengalaman pengguna atau *user experience* dari sisi dosen saat menggunakan aplikasi SIMARIS. Berikut adalah salah satu tampilan aplikasi SIMARIS.



Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi SIMARIS

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara yang ditunjukkan pada Lampiran 1 – Lampiran 5, dapat diidentifikasi bahwa penerapan aplikasi SIMARIS masih menimbulkan keluhan dan kendala yang dirasakan oleh pengguna pada saat mengoperasikannya. Keluhan tersebut yaitu berupa sub menu yang cukup membingungkan pengguna. Hal tersebut terlihat ketika di sub menu “Usulan Baru” yang merupakan bagian dari menu “Penelitian”, pengguna harus melakukan *click* terlebih dahulu pada judul usulan yang diajukan, untuk selanjutnya dapat mengetahui kebutuhan apa yang harus dilengkapi, seperti daftar dokumen, daftar personel, dan daftar luaran. Tidak jarang bagi dosen IT maupun non-IT merasa bingung saat ingin menambahkan dokumen dan personel pada halaman tersebut.

Adanya kebutuhan informasi yang harus ditambahkan pada halaman menu “Penelitian” membuat pengguna harus melakukan *scroll up* ke bawah untuk dapat melakukan penginputan data yang dibutuhkan. Dengan begitu pengguna merasa kesusahan karena harus melakukan *scroll up* tampilan ke bawah. Selain itu, adanya kolom “Status” pada halaman “Usulan Baru” yang terkadang belum berubah secara otomatis pada sistem membuat pengguna mengalami kebingungan dengan status yang diberikan. Di lain hal, tidak adanya tombol “*Preview*” pada kolom “*Action*” di halaman “Usulan Baru” membuat pengguna yang ingin melihat ulang dokumen seperti *log harian*, laporan perkembangan, dan laporan akhir harus melakukan *download* terlebih dahulu pada kolom “Dokumen”, sehingga mengakibatkan duplikasi dokumen yang telah diunduh pada perangkat. Kendala lain yang dirasakan saat melakukan *upload* laporan keuangan pada bagian menu “Pelaporan Pelaksanaan Kegiatan Litdimas” dimana batasan *file* yang dapat

diunggah sebesar 10 mb, sedangkan ukuran *file* pada laporan keuangan kemungkinan lebih dari 10 mb tergantung dari banyaknya isi pada *file* tersebut.

Sehubungan dengan keluhan yang telah dijelaskan sebelumnya diatas dapat mengindikasikan bahwa aplikasi SIMARIS memiliki kualitas layanan sistem yang kurang optimal. Makin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna secara signifikan (Hidayatulloh et al., 2021). Sejalan dengan hal tersebut, makin tinggi tingkat kepuasan pengguna maka makin besar pula kemungkinan pengguna untuk menggunakan produk dan layanan teknologi informasi secara kontinu, dimana tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam menggunakan produk dan layanan teknologi informasi (Deng et al., 2010).

Aspek pengalaman pengguna atau *user experience* memiliki peranan penting dalam sebuah pengembangan aplikasi. Adanya kualitas sistem dan layanan yang kurang optimal dapat menciptakan pengalaman pengguna yang buruk dalam berbagai aspek, diantaranya aspek kualitas pragmatis (*pragmatic quality*) seperti pengguna kesusahan dalam mengoperasikan produk atau layanan serta pengguna tidak dapat menyelesaikan tugas secara cepat dan efisien. Hal tersebut akan membuat pengguna bosan dan mengalami ketidaktertarikan dalam menggunakan produk atau layanan (*hedonic quality*).

Dengan demikian, agar dapat meningkatkan pengalaman pengguna terhadap aplikasi SIMARIS, diperlukan evaluasi pengalaman pengguna/*user experience* untuk melihat aspek-aspek *user experience* yang memerlukan peningkatan. Metode evaluasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ). Tujuan utama UEQ yaitu melakukan

pengukuran *user experience* secara langsung dan cepat (Schrepp et al., 2017). UEQ sendiri memiliki keunggulan dibandingkan *framework* lain seperti SUS, SUMI, QUIS, dan SUPR-Q, dimana UEQ mampu memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengalaman pengguna, mulai dari aspek kegunaan klasikal (*classical usability*) maupun aspek pengalaman pengguna (*user experience*), dan juga dilengkapi dengan alat analisis dalam bentuk Excel untuk merepresentasikan hasil evaluasi secara akurat (Santoso et al., 2016). Saat ini UEQ memiliki lebih dari 30 versi bahasa seperti Inggris, Jerman, Indonesia, dan lainnya (Prakoso & Subriadi, 2018). Bersumber dari laman resmi <https://www.ueq-online.org/>, UEQ versi bahasa Indonesia merupakan hasil terjemahan yang dilakukan oleh Harry B Santoso.

Penelitian ini akan mengimplementasikan metode UEQ yang digunakan oleh (Saleh et al., 2022) dengan menggunakan enam skala pengukuran, yaitu *attractiveness* (daya tarik), *perspicuity* (kejelasan), *efficiency* (efisiensi), *dependability* (ketepatan), *stimulation* (stimulasi), dan *novelty* (kebaruan). Skala *perspicuity* (kejelasan), *efficiency* (efisiensi), *dependability* (ketepatan) memiliki keterkaitan dengan aspek pragmatis (*pragmatic quality*), sedangkan skala *stimulation* (stimulasi), dan *novelty* (kebaruan) memiliki keterkaitan dengan aspek hedonis (*hedonic quality*). Oleh karena itu, peneliti akan melakukan evaluasi dengan mengukur tingkat pengalaman pengguna aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur menggunakan enam skala pengukuran pada metode UEQ.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana cara metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat mengukur pengalaman pengguna aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur?
2. Bagaimana hasil pengukuran pengalaman pengguna aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur menggunakan metode UEQ?
3. Apa skala pengukuran UEQ yang paling mempengaruhi pengalaman pengguna aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur?

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup pada penelitian ini akan dibatasi dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Skala pengukuran UEQ yang digunakan yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*).
3. Populasi dalam penelitian ini adalah dosen yang mengajukan usulan proposal pada aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur dalam rentang waktu dua tahun terakhir.
4. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden.
5. Penelitian hanya berfokus pada evaluasi pengalaman pengguna aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur dari sisi pengguna dosen yang mengajukan usulan proposal.

6. Versi aplikasi SIMARIS yang digunakan yaitu SIMARIS Versi 1.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui cara metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dalam mengukur pengalaman pengguna aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Mendapatkan hasil pengukuran pengalaman pengguna aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur menggunakan metode UEQ.
3. Mengetahui skala pengukuran UEQ yang paling mempengaruhi pengalaman pengguna aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk Peneliti

1. Menerapkan ilmu yang telah didapatkan oleh peneliti selama masa studi perkuliahan di Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur dengan melakukan evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Menambah penelitian yang sejenis sekaligus sebagai referensi untuk peneliti lain di bidang pengalaman pengguna/*user experience* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

b. Untuk Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)

1. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna/*user experience* dalam menggunakan aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur

yang diukur dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

2. Hasil evaluasi dari penelitian ini dapat menjadi tolok ukur LPPM UPN “Veteran” Jawa Timur dalam mendapatkan area yang memerlukan perbaikan serta pengembangan aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna/*user experience* aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur.

1.6 Relevansi SI

Menurut (Laudon & Laudon, 2018), sistem informasi merupakan instrumen penting untuk menciptakan nilai bagi sebuah perusahaan. Sistem informasi secara teknis adalah serangkaian komponen yang saling terintegrasi guna mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di sebuah organisasi.

Secara umum, sistem informasi terbagi atas dua pendekatan, yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches* seperti ditunjukkan pada Gambar 1.2. *Technical Approaches* adalah pendekatan teknis dalam sistem informasi yang menekankan secara matematis berbasis model untuk mempelajari sistem informasi serta teknologi fisik dan kemampuan dari sistem yang meliputi bidang ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi. Sedangkan *Behavioral Approaches* adalah pendekatan yang berfokus pada perubahan sikap, kebijakan manajemen dan organisasi, serta perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi. Sehubungan dengan hal itu, penelitian ini tergolong ke dalam *Behavioral Approaches* karena melakukan evaluasi terhadap

pengalaman pengguna pada aplikasi SIMARIS UPN “Veteran” Jawa Timur berdasarkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).



Gambar 1. 2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi (Laudon & Laudon, 2018)

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan penelitian skripsi ini terdapat sistematika penulisan yang terbagi menjadi lima bab, diantaranya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan dasar-dasar teori penunjang penelitian, diantaranya yaitu penjelasan mengenai sistem informasi, *user experience*, aplikasi SIMARIS, *User Experience Questionnaire* (UEQ), *UEQ Data Analysis Tool* serta beberapa tinjauan pustaka lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metodologi atau langkah-langkah pengerjaan penelitian, dimana menjelaskan alur penelitian yang meliputi identifikasi masalah,

metode pengumpulan data (observasi, wawancara, studi literatur, kuesioner), penentuan sampling, penyusunan instrumen pertanyaan, uji reliabilitas serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian berupa analisis demografis responden, uji kualitas data, analisis statistik deskriptif, dan interpretasi data UEQ.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisikan lampiran berupa dokumen-dokumen yang digunakan sebagai penunjang penelitian.