

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang semakin pesat telah menunjukkan kemajuan yang luar biasa dalam pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam jumlah besar secara cepat dan akurat (Oktabareki, 2019). Perkembangan tersebut mempengaruhi di berbagai sektor kehidupan manusia termasuk dalam bidang pendidikan, khususnya jenjang pendidikan tinggi dengan tujuan untuk terciptanya efisiensi kerja dari lembaga atau organisasi pendidikan. Salah satu contoh penerapan teknologi pada jenjang pendidikan tinggi adalah sistem informasi akademik (Widhiani et al., 2018). Sistem informasi akademik sebuah perguruan tinggi merupakan sebuah sistem penting yang menjadi pendukung dalam kegiatan perkuliahan karena digunakan oleh hampir semua elemen di perguruan tinggi, baik itu mahasiswa, dosen, staf, dan pimpinan (Akbarullah et al., 2019).

Dalam hal ini, salah satu Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) yang menerapkan sistem informasi akademik adalah STIKes Salsabila Serang. Sistem informasi akademik di STIKes Salsabila Serang disebut dengan SIAKAD. Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) merupakan sistem perangkat lunak berbasis *website* yang digunakan untuk mengelola administrasi akademik di STIKes Salsabila Serang. *Website* SIAKAD dapat diakses melalui *link* <https://siakad.stikessalsabila.ac.id>. Peneliti tertarik untuk meneliti SIAKAD STIKes Salsabila Serang karena sejak dirilis pada tahun 2016 sampai sekarang belum dilakukan penelitian mengenai *user experience*. Sedangkan ditinjau dari

pengguna SIAKAD memiliki peranan penting yang berkaitan dengan jadwal mata kuliah, Kartu Rencana Studi mahasiswa (KRS) dan Kartu Hasil Studi mahasiswa (KHS).

Seiring berjalannya pengoperasian dari Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) STIKes Salsabila Serang terdapat kemungkinan terjadi kendala atau permasalahan pada sistem terhadap pengguna. Oleh karena itu, upaya meningkatkan produk berdasarkan *user experience* adalah hal penting (Rauschenberger et al., 2013). Karena sebegus apapun fitur suatu sistem jika pengguna tidak merasakan kepuasan dan kenyamanan maka tingkat *user experience* menjadi rendah (Wiryawan, 2011).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan terhadap 30 pengguna SIAKAD STIKes Salsabila Serang terdapat beberapa masalah yang dirasakan pengguna antara lain, pengguna merasa bingung dengan tampilan SIAKAD saat pertama kali digunakan, pengguna kurang senang karena terlambat mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) atau Kartu Hasil Studi (KHS), pengguna kesulitan *login* karena sering terkendala jaringan sehingga kurang efisien dan efektif, pengguna merasa menu SIAKAD kurang lengkap karena belum terintegrasi dengan bagian keuangan. Menurut Kraft (2012), proses *user experience* akan terjadi saat permasalahan yang menyangkut perasaan pengguna. Adanya indikasi bahwa *user experience* belum sesuai ekspektasi dari pengguna dapat diukur dengan alat ukur *user experience* yang berfungsi untuk mengetahui apa yang dirasakan oleh pengguna. Beberapa alat ukur untuk menganalisis sebuah *user experience* pada produk atau jasa antara lain, alat ukur usability, 10 heuristic principals, HaTS, HEART Framework (HEART Metrics dan PULSE), dan beberapa yang lain.

HEART metrics merupakan *framework* yang mengidentifikasi kualitas *user experience* (Rodden et al., 2010). HEART metrics digunakan dalam pengukuran *user experience* yang berpusat pada pengguna ketika menggunakan sebuah sistem. HEART metrics terdiri dari *Happiness, Engagement, Adoption, Retention* dan *Task Success*.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti tingkat kepentingan dan performansi *user experience* pada SIAKAD STIKes Salsabila Serang dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan paparan diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian “**Analisis User Experience Sistem Informasi Akademik Menggunakan HEART Metrics ( Studi Kasus : STIKes Salsabila Serang )**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penilaian *user experience* Sistem Informasi Akademik STIKes Salsabila Serang menggunakan alat ukur HEART Metrics?
2. Indikator apa saja yang perlu ditingkatkan pada Sistem Informasi Akademik STIKes Salsabila Serang?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Sub variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Happiness, Engagement, Adoption, Retention* dan *Task Success* yang dirancang oleh Kerry Rodden.

2. Responden penelitian ini berjumlah 75 pengguna Sistem Informasi Akademik STIKes Salsabila Serang.

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat penilaian *user experience* pada Sistem Informasi Akademik STIKes Salsabila Serang.
2. Mengetahui hal-hal yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada Sistem Informasi Akademik STIKes Salsabila Serang.

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk STIKes Salsabila Serang diharapkan hasil penelitian ini dapat mengetahui tingkat *user experience* Sistem Informasi Akademik STIKes Salsabila Serang.
2. Diharapkan bisa memberikan masukan informasi yang terkait dengan judul penelitian yang diangkat, serta bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
3. Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan terutama dalam hal menganalisis sistem informasi akademik menggunakan alat ukur HEART Metrics.

#### **1.6 Relevansi SI**

Menurut Laudon & Price (2014) suatu sistem informasi didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat yang saling terkait komponennya, yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Secara

umum Sistem Informasi (SI) dibagi menjadi dua pendekatan yaitu *technical approach* dan *behavioral approach* seperti pada gambar 1.1. *Technical approach* merupakan pendekatan secara teknis seperti ilmu komputer, ilmu manajemen dan penelitian operasi. Sedangkan *behavioral approach* merupakan pendekatan yang berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini termasuk kedalam *behavioural approaches* jenis *psychology*, karena *psychology* mempelajari sistem informasi dengan minat pada bagaimana pengguna mengambil keputusan untuk memandang dan menggunakan informasi (Laudon & Price, 2014). *User Experience* adalah setiap aspek interaksi pengguna dengan produk, layanan, atau perusahaan yang membentuk persepsi pengguna secara keseluruhan (UXPA, 2014). Oleh karena itu pembahasan *user experience* pada penelitian ini masih berada pada pemetaan ruang lingkup SI/TI, karena penelitian ini berfokus pada apa yang dirasakan pengguna setelah menggunakan SIAKAD STIKes Salsabila Serang. Dengan HEART Metrics sebagai alat ukur dan metode *Importance Performance Analysis* sebagai pengolahan data tingkat kepentingan dan kinerja *user experience* pada SIAKAD STIKes Salsabila Serang.



**Gambar 1. 1 Manajemen Sistem Informasi menurut (Laudon, 2014)**

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam skripsi ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain: Analisis, *User Experience*, HEART Metrics, Website, Sistem Informasi Akademik STIKes Salsabila Serang, *Importance Performance Analysis*, dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian seperti alur penelitian, studi literatur, identifikasi masalah, menentukan kerangka pemikiran, menentukan populasi dan sampel, penyusunan instrumen kuesioner, penyebaran pretest kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, kesimpulan dan saran.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai analisis dan pengolahan data yang berhasil dikumpulkan sehingga dapat memperoleh hasil penelitian sebagai jawaban atas tujuan penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.