

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) merupakan bagian dari kebijakan dari Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) Republik Indonesia, Bapak Nadiem Makarim. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (PERMENDIKBUD) Nomor 3 Tahun 2020 tentang standar nasional pendidikan tinggi, program ini memberikan kesempatan berupa hak mahasiswa dan mahasiswi untuk melaksanakan kegiatan belajar di luar kampus dan tetap memperoleh Satuan Kredit Semester (SKS) pembelajaran (Fuadi & Aswita, 2021). Melalui program tersebut, mahasiswa dan mahasiswi Indonesia memiliki kesempatan dalam mengasah keterampilan yang disesuaikan dengan minat bakat masing-masing dengan terjun secara langsung melalui pekerjaan nyata. Terlepas dari latar belakang pendidikan yang ditempuh, program ini diharapkan dapat menjadi persiapan dalam memasuki dunia karir di masa depan (Puspitasari & Nugroho, 2021).



Gambar 1.1 Program Kampus Merdeka

Program kampus merdeka terdiri dari 8 bagian yang terdiri dari pertukaran mahasiswa antar universitas, mengajar di sekolah untuk peningkatan *softskills*, penelitian sesuai dengan tema tertentu dalam melakukan analisa kebutuhan lembaga, proyek kemanusiaan dalam perencanaan program sosial, aktivitas kewirausahaan untuk mendukung peningkatan pengusaha lokal, dan topik lainnya yang banyak peminatnya yaitu Magang dan Studi Independen kampus merdeka (MSIB). Magang dan Studi Independen memberi kesempatan mahasiswa untuk bekerja dengan status magang di perusahaan yang menjadi mitra kampus merdeka (An Nisaa' Budi Sulistyaningrum et al., 2022).

PT Disty Teknologi Indonesia turut berpartisipasi dalam program Magang dan Studi Independen Bersertifikat Kampus Merdeka (MSIB) untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa Indonesia yang ingin turut berpartisipasi dalam mengembangkan sistem yang dibutuhkan oleh klien perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut PT Disty Teknologi Indonesia memberikan serangkaian kegiatan yang mana salah satunya seperti pelatihan intensif sebelum mahasiswa melakukan pengembangan sistem.

PT Disty Teknologi Indonesia menerapkan *e-learning* sebagai media pembelajaran saat program Magang dan Studi Independen Bersertifikat Kampus Merdeka (MSIB) berlangsung yang disebut dengan DILAN (Disty Learning). Pengguna dari *e-learning* tersebut antara lain mentor perusahaan dan peserta magang kampus merdeka. Adanya *e-learning* dapat dimanfaatkan dengan baik oleh para penggunanya, beberapa aktifitas yang dapat digunakan seperti ketika mentor dapat memberikan seputar tugas, kuis, dan materi kapanpun (Geasela et al., 2018). Sedangkan peserta MSIB dapat menerima dan mengunduh materi yang telah

diberikan oleh mentor, melakukan ujian, mengunggah file tugas serta fitur *chat* dengan sesama peserta magang. “Tentu dengan adanya media pembelajaran ini menjadi salah satu peningkatan perkembangan teknologi yang sangat mudah bagi kehidupan manusia dalam bidang ilmu pengetahuan atau edukasi (Geasela et al., 2018).

Aspek *User Experience* (UX) sangat penting untuk diperhatikan, termasuk dalam pengembangan website (Rodden et al., 2010). Menurut ISO 9241-210, *User Experience* merupakan persepsi seseorang dan tanggapannya dari penggunaan suatu sistem, produk, dan jasa. Pengguna yang merasa nyaman dan mudah dalam pengoperasiannya merupakan salah satu faktor yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan pengalaman pengguna. Hal tersebut sangat berlaku pada *e-learning* untuk memiliki *user experience* yang baik agar meningkatkan antusias pengguna terhadap *e-learning* serta dapat memberikan ruang pembelajaran dengan baik (Velia Handayani, 2021)

Penelitian dan pengembangan di bidang *User Experience* telah berkembang pesat. Istilah pengalaman pengguna (UX) umumnya digunakan oleh para peneliti dan praktisi di banyak bidang, meskipun definisi tunggal dari istilah ini belum ditetapkan. Ketidakjelasan ini dapat dipahami oleh fakta bahwa ada banyak subjek yang terlibat dalam *User Experience* dan digunakan untuk menggambarkan berbagai topik. Terlepas dari kontroversi tersebut, para peneliti setuju bahwa pengalaman pengguna adalah hasil interaksi antara pengguna, sistem, dan konteksnya (Lallemmand et al., 2015). Ada banyak aspek dari pengalaman pengguna yang dapat dipertimbangkan dan cara mempertimbangkannya saat merancang produk interaktif. Dari berbagai macam kepentingan utama antarlain kegunaan,

fungsionalitas, estetika, konten, tampilan, dan nuansa, dan daya tarik sensual dan emosional (Preece et al., 2019)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna dari e-learning DILAN (Disty Learning) yang ditinjau dari segi peserta magang. Pada penelitian ini menggunakan HEART *Metrics* sebagai alat ukur atau framework yang memiliki 5 variabel yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success* untuk alat ukur dan meningkatkan user experience yang dirasakan para pengguna ketika sedang menggunakan produk tersebut (Sakinah, 2019). (Sakinah, 2019) mengatakan “jika HEART *Metrics* merupakan alat ukur yang desainnya lebih berfokus pada user-centered”. Google mengkonfirmasi hal ini dengan mengembangkan kerangka HEART sebagai ukuran pengalaman pengguna berdasarkan metrik yang berpusat pada pengguna, dan meluncurkannya kebanyakan perusahaan Google sehingga dapat dipercaya jika organisasi lain dapat menggunakan atau mengadaptasinya (Rodden et al., 2010).

Berdasarkan studi observasi kepada beberapa pengguna (Lampiran) ditemukan beberapa masalah dan kekurangan DILAN (Disty Learning), yaitu beberapa pengguna masih kurang puas dalam menggunakan *e-learning* ini. Menurut responden, desain *user interface* yang masih belum rapi membuat navigasinya perlu pemahaman lebih untuk dimengerti. Seperti adanya pemilihan *font-size*, *font-weight* dan warna yang kurang sesuai, yang mana menimbulkan salah satu faktor ketidakpuasan pengguna *e-learning*. Para responden mengeluhkan website DILAN (Disty Learning) yang tidak *responsive* dapat menghambat akses di *smartphone*.

Beberapa fitur yang perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan target pengguna dikarenakan pengguna masih merasakan kesulitan saat menggunakan DILAN (Disty Learning). *Button log in* yang dibuat dengan *font* kecil membuat pengguna merasa bingung dengan letak *button* nya ada dimana, alangkah lebih baik jika disajikan dengan *font* yang lebih besar agar lebih terlihat dan lebih menarik perhatian. Beberapa *button* yang masih ambigu seperti *site home* dan *dashboard* dikarenakan fungsi dari *button* tersebut yang sama. Selain itu, peserta magang juga mengeluhkan fitur chat yang dianggap belum maksimal dalam penggunaannya Adapun yang mengeluhkan akan lebih baik untuk menghapus fitur *preference blog* dikarenakan diluar konteks dari martikulasi pelatihan.

Menurut saran dari para responden (Lampiran) tim pengembang DILAN (Disty Learning) agar dapat mengembangkan *UI&UX* yang lebih baik, seperti *responsive issue* dan fitur yang belum berfungsi secara maksimal (contoh: fitur chat). Para responden pun menyarankan untuk membuat desain yang tidak monoton dan menarik agar dapat meningkatkan semangat peserta magang untuk belajar saat mengakses DILAN (Disty Learning).

Oleh karena itu, dengan adanya permasalahan tersebut pada penelitian ini melakukan pengukuran dengan pendekatan *User Experience* yang berfungsi untuk mengetahui pengalaman pengguna dengan objek DILAN (Disty Learning) menggunakan metode *HEART Metrics*. Dengan harapan program Magang Studi Independen Kampus Merdeka (MSIB) mampu menghasilkan mahasiswa yang siap dengan *hardskill* maupun *softskill* yang diperoleh dari kegiatan yang diikuti dan program yang dilaksanakan dapat berjalan dengan optimal. Berdasarkan paparan sebelumnya, maka akan dilakukan penelitian skripsi yang mengangkat judul

“Analisis *User Experience* Terhadap Website *E-learning* Disty (DILAN) Menggunakan HEART Metrics”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun dari latar belakang yang telah disebutkan, masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat penilaian *user experience* pada website DILAN (Disty Learning) menggunakan alat ukur HEART Metrics.
2. Variabel apa saja yang perlu ditingkatkan pada website DILAN (Disty Learning).

1.3 Batasan Masalah

Adapun berdasarkan rumusan masalah, maka permasalahan yang dibatasi sebagai berikut:

1. Dalam penelitian analisis ini menggunakan HEART *Framework* Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success.
2. Data dari jumlah populasi pada penelitian ini merupakan jumlah peserta Magang Bersertifikat Kampus Merdeka PT Disty Teknologi Indonesia Batch 1 & Batch 2.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna atau *user experience* dalam menggunakan DILAN (Disty Learning).

1.5 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil analisis *user experience* dari pengguna website DILAN (Disty Learning).
2. Menjadi bahan masukan bagi tim pengembang DILAN (Disty Learning) dalam mengembangkan *User Experience* yang lebih optimal bagi penggunanya.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dibidang yang sama.

1.6 Relevansi SI

Menurut (Laudon, 2014), secara umum pembagian sistem informasi dibagi menjadi 2, yaitu *technical approaches* dan *behavioural approaches*. *Technical approaches* adalah cara teknis seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi untuk mempelajari sistem informasi, sedangkan *behavioral approaches* adalah cara yang dilakukan dengan pendekatan umumnya bukan pada solusi teknis. Sebaliknya, *behavioral approaches* berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen dan kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi. Penelitian ini termasuk pada *behavioural intention* dimana penelitian ini berfokus kepada perilaku pengguna terhadap sebuah website *e-learning* yaitu DILAN (Disty Learning).

1.7 Sitematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini akan membantu mengarahkan penyusunan

laporan supaya tidak menyimpang dan sebagai acuan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Laporan skripsi ini terbagi menjadi 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang terkait permasalahan yang diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, penelitian terdahulu, dan tools yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini seperti pembuatan model, evaluasi model, visualisasi data hasil klasifikasi, dan analisis deskripsi data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan yang telah dilakukan selama penelitian diantaranya yaitu hasil pembuatan model, evaluasi model, visualisasi data hasil klasifikasi, analisis deskripsi data, dan pembuatan aplikasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan skripsi serta saran yang disampaikan penulis untuk penelitian selanjutnya agar didapat hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan skripsi.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang data atau pelengkap yang menunjang dalam pembuatan skripsi.