

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan manusia akan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang semakin tinggi, menjadi bukti bahwa setiap kegiatan manusia tidak dapat lepas dari peran penting penggunaan teknologi. Dari sekian banyaknya kegiatan dan berbagai bidang yang dapat memanfaatkan TIK, bidang pendidikan menjadi salah satu bidang yang sangat membutuhkan peran dari teknologi ini. Dengan penerapan teknologi yang bersifat dinamis, pencapaian proses pembelajaran di berbagai institusi pendidikan akan lebih efektif untuk dilakukan dan menjadi lebih efisien dalam meraih tujuannya yang juga menjadi semakin optimal (Cholik, 2017). Bidang pendidikan menjadi salah satu kunci kesuksesan masa depan manusia, sehingga tak jarang saat ini telah banyak instrumen pembelajaran mulai beradaptasi menggunakan TIK. Ditekankan juga oleh Nadiem Makarim selaku Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Mendikbudristek) mengenai pentingnya peran teknologi yang tepat sasaran dalam memastikan jalannya layanan pendidikan (Kemdikbud, 2021).

Seperti yang dilakukan oleh Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang merupakan salah satu institusi pendidikan perguruan tinggi negeri ini juga turut memanfaatkan perkembangan teknologi. Salah satu contoh bentuk penerapan teknologi oleh universitas ini ialah adanya UPN VCT (*Virtual Campus Tour*), yang merupakan sebuah simulasi beberapa lokasi yang ada pada UPN “Veteran” Jawa Timur terdiri dari kumpulan gambar panorama 360° dan rangkaian elemen multimedia pendukung lainnya seperti teks, tautan, dan sebagainya.

UPN VCT menampilkan sejumlah gedung dan fasilitas yang berada di kawasan UPN “Veteran” Jawa Timur, seperti gedung fakultas, gedung rektorat, gedung *technopark*, danau UPN, kolam renang, dan gedung serba guna. Selain itu, juga ditampilkan bagian dalam gedung fakultas yang juga terdapat fitur menuju *website* fakultas yang sedang dilihat.



Gambar 1. 1 Tampilan Awal UPN VCT

Antarmuka UPN VCT ketika ditampilkan pertama kali akan seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1. Seluruh foto yang diambil menggunakan kamera khusus dengan lensa panorama 360° serta bantuan *drone*, lalu foto panorama yang dihasilkan akan dilakukan serangkaian proses *auto stitching*. Pada bagian bawah juga terdapat bar menu yang menunjukkan letak tampilan saat itu dan dapat diubah sesuai kehendak pengguna. Selain itu, ada juga tombol *zoom in* dan *zoom out*, *auto rotate*, dan fitur *fullscreen* yang dapat diaktifkan.

Dengan adanya teknologi seperti *virtual tour*, pandangan suatu kampus dapat berubah menjadi lebih modern di masa yang akan mendatang (Guttentag, 2010). Dengan menggunakan UPN VCT, pengguna dapat merasakan berada di

lingkungan kampus tersebut tanpa datang secara langsung. Perasaan inilah yang menjadikan *virtual campus tour* dapat memberikan kesan bahwa kampus tersebut memiliki daya tunjang pendidikan yang mumpuni dan modern. Hal ini dapat menjadi suatu poin tambahan bagi suatu kampus dalam mempromosikan kualitas kampus mereka. Sehingga banyak sekali kampus khususnya di Indonesia yang berlomba-lomba dalam menunjukkan sistem informasi mereka, tidak lain salah satu keperuntukannya ialah menjadi sarana *branding* kampus mereka kepada masyarakat hingga calon mahasiswa kampus tersebut. Tidak diragukan lagi bahwa teknologi seperti *virtual campus tour* ini merupakan teknologi yang akan mengubah media informasi digital bagi perguruan tinggi (Tussyadiah et al., 2018).

Berdasarkan observasi serta hasil wawancara yang dilakukan, ditunjukkan pada Lampiran 1 – Lampiran 5, menyatakan bahwa UPN VCT masih memiliki beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna ketika mengoperasikan UPN VCT. Keluhan yang dialami oleh pengguna berupa minimnya informasi penggunaan fitur-fitur yang disediakan dan tombol fitur pintasan cepat menuju *website* fakultas yang terlalu kecil dan jarang disadari oleh pengguna. Pengguna yang belum pernah menggunakan *virtual campus tour* sebelumnya merasa kebingungan ketika mengoperasikan UPN VCT.

Pengalaman pengguna yang buruk atau tidak menyenangkan dari para pengguna UPN VCT secara tidak langsung dapat membuat menurunnya rasa ketertarikan mereka terhadap UPN “Veteran” Jawa Timur. Seperti yang telah disebutkan bahwa UPN VCT merupakan salah satu produk yang dapat melakukan sebuah *branding* kepada penggunanya, membenahi permasalahan yang diutarakan oleh penggunanya merupakan kewajiban yang harus dilakukan demi memberikan

pengalaman pengguna yang baik pula. Pengalaman pengguna/*user experience* yang dirasa baik oleh pengguna suatu produk, berpotensi dalam meningkatkan penggunaan suatu produk tersebut (Deng et al., 2010).

Setelah menemukan permasalahan dari sebagian pengguna UPN VCT melalui kegiatan wawancara yang telah dijelaskan sebelumnya, menjadikan tujuan penting dilaksanakannya penelitian skripsi ini. Langkah awal dalam menemukan solusi permasalahan diatas dapat dilakukan dengan melakukan sebuah evaluasi pengalaman pengguna/*user experience* ketika sedang menggunakan produk UPN VCT. Metode yang digunakan sebagai alat evaluasi tersebut adalah metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), dimana alat ini akan melakukan sebuah evaluasi dengan cara mengukur pengalaman pengguna sebuah produk atau layanan sistem informasi (Schrepp et al., 2017). Setelah melakukan evaluasi UPN VCT menggunakan metode UEQ, akan didapatkan hasil pengukuran berdasarkan skala pengukuran yang digunakan sehingga hasilnya dapat dijadikan sebagai acuan dalam melakukan pembenahan mengenai skala mana yang perlu ditingkatkan demi mencapai pengalaman pengguna yang memuaskan bagi para penggunanya.

Metode ini menggunakan sarana kuesioner dalam mendapatkan data para responden yang menggunakan 7 poin skala likert dengan tujuan mendapatkan jawaban yang lebih detail dari responden (Intanny et al., 2018). Tujuan digunakannya metode ini ialah mendapatkan pemahaman yang lebih detail terkait apa yang dirasakan oleh pengguna ketika mengoperasikan atau berinteraksi dengan produk atau layanan sistem informasi. Metode UEQ berbeda dengan metode seperti SUS (Othman et al., 2022), SUMI (T & Muharram, 2020), QUIS (Naeini & Mostowfi, 2015), dan SUPR-Q (Sauro, 2015), dimana penginputan data dan hasil

analisis ditampilkan pada alat yang dikhususkan hanya pada metode UEQ saja serta hasil pengukuran yang disajikan secara akurat dan spesifik dalam bentuk Excel (Santoso, Schrepp, & Kartono, 2016).

UEQ memiliki tiga aspek utama yakni aspek Daya Tarik, Kualitas Pragmatis, dan Kualitas Hedonis. Terdapat pula enam skala pengukuran yang menjadi acuan 26 item pertanyaan yang digunakan, yakni skala Daya Tarik, Efisiensi, Ketepatan, Kejelasan, Stimulasi, dan Kebaruan (Saleh et al., 2022). Dibandingkan metode lainnya, UEQ memiliki keunggulan seperti penggunaan dimensi yang komprehensif sehingga hasil pengukuran yang diberikan secara detail, validitas dan reliabilitas yang tinggi dibuktikan dengan pengujian reliabilitas melalui dua acuan yakni Cronbach's Alpha dan Guttman Lambda², dan metode ini sangat mudah diterapkan karena pemahaman dan penggunaan alat ukur yang mudah serta perhitungan otomatis beserta grafik dan penjelasannya (Schrepp & Thomaschewski, 2020).

Namun, metode UEQ ini juga memiliki beberapa kelemahan seperti keterbatasan subjektivitas dari pengguna melalui kuesioner yang dikarenakan persepsi dan interpretasi pengguna yang bervariasi atau bukan dari kalangan *UX expert* (Law et al., 2009), memiliki keterbatasan dalam mendapatkan konteks dimana UEQ membatasi ruang perolehan situasi pengguna produk (Desmet & Hekkert, 2007), dan ketergantungan pada kuesioner yang dikembangkan oleh peneliti yang ditunjukkan melalui adanya desain pertanyaan yang ambigu sehingga memengaruhi jawaban responden (Rico-Olarte et al., 2018).

Skripsi ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan hasil pengukuran *user experience* pada UPN VCT. Berdasarkan hasil pengukuran yang dilakukan, dapat

dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan bagi pihak pengembang UPN VCT untuk dapat mengevaluasi UPN VCT dan dilakukan pengembangan terhadap kendala yang dirasakan oleh para penggunanya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah yang akan dijawab pada skripsi ini yaitu bagaimana mengevaluasi pengalaman pengguna UPN *Virtual Campus Tour* (VCT) menggunakan metode UEQ.

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup pada skripsi ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek penelitian skripsi ini adalah UPN *Virtual Campus Tour* (VCT).
2. Skala pengukuran UEQ yang digunakan yaitu Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspiciuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*).
3. Populasi yang digunakan pada skripsi ini merupakan siswa SMAN 1 Batuan yang terdiri dari 211 siswa di jenjang kelas X, XI dan XII pada tahun ajaran 2022/2023.
4. Pengambilan jumlah responden mengacu pada tabel *Isaac and Michael* (N=220).
5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling* jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 135 responden.

1.4 Tujuan

Tujuan skripsi ini ialah guna mengevaluasi pengalaman pengguna UPN *Virtual Campus Tour* (VCT) menggunakan metode UEQ.

1.5 Manfaat

Manfaat dilakukannya penelitian skripsi 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 UPN *Virtual Campus Tour* (VCT).
2. Menambah penelitian yang sejenis sekaligus sebagai bahan referensi bagi peneliti lain di bidang pengalaman pengguna dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

b. Untuk Pengembang UPN VCT

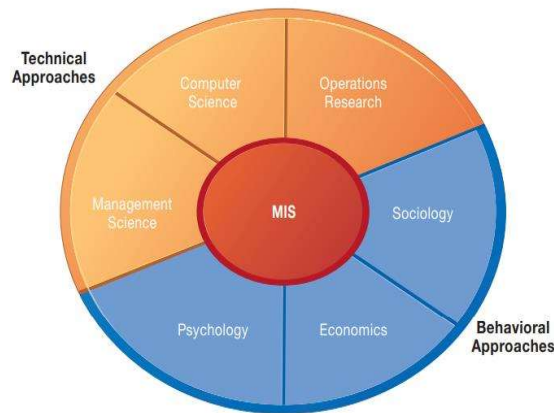
1. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna ketika menggunakan UPN *Virtual Campus Tour* (VCT) yang diukur dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Hasil evaluasi dari penelitian skripsi ini dapat menjadi tolak ukur pengembang UPN VCT dalam mendapatkan area yang memerlukan perbaikan serta pengembangan aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna/*user experience* UPN VCT.

1.6 Relevansi SI

Menurut (Laudon & Laudon, 2018), sebuah sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai rangkaian seperangkat yang komponennya

saling terkait, bertujuan untuk mengumpulkan, mengambil, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan kontrol pada sebuah organisasi. Selain itu, sistem informasi juga dapat menganalisis suatu masalah, mendukung kontrol, dan koordinasi yang biasanya target manfaat ini diperuntukkan bagi seorang manajer. Dengan menggunakan sistem informasi, kegiatan seperti menganalisis masalah, memvisualisasikan suatu subjek kompleks dapat dilakukan juga.

Pengertian sistem informasi secara umum terbagi dalam dua pendekatan, yakni pendekatan *Technical Approaches* dan pendekatan *Behavioral Approaches* seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.2. Pendekatan *Technical Approaches* ialah pendekatan teknis pada sistem informasi yang menekankan secara matematis berbasis model guna mempelajari sistem informasi dan teknologi fisik serta kemampuan sistem yang terdiri dari bidang ilmu manajemen, ilmu komputer, dan penelitian operasi. Sedangkan pendekatan *Behavioral Approaches* ialah pendekatan pada perubahan organisasi, sikap, dan kebijakan manajemen, serta perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, skripsi ini termasuk pada pendekatan *Behavioral Approaches* karena pada skripsi ini akan dilakukan evaluasi pengalaman pengguna pada UPN *Virtual Campus Tour* menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).



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

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, tersusun 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 skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjabarkan dasar-dasar teori pendukung penelitian skripsi, diantaranya yaitu penjelasan mengenai profil UPN “Veteran” Jawa Timur, evaluasi, *user experience*, UPN *Virtual Campus Tour (VCT)*, *User Experience Questionnaire (UEQ)*, *UEQ Data Analysis Tool* beserta tinjauan pustaka lainnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian skripsi yang dilakukan ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan metodologi atau langkah-langkah dalam pengerjaan skripsi ini, seperti menjabarkan alur penelitian skripsi yang meliputi identifikasi masalah, metode pengumpulan data (observasi, wawancara, studi literatur,

penyebaran 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 skripsi seperti menggambarkan analisis demografis responden, uji kualitas data yang didapat, analisis statistik deskriptif, serta interpretasi data UEQ.

BAB V PENUTUP

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

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan pada skripsi ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisikan lampiran berupa foto dan dokumen yang digunakan sebagai penunjang skripsi.