

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan adalah salah satu aspek penting suatu negara untuk terus bergerak maju dan berkembang lebih baik. Oleh karena bagian terpenting dari kehidupan, maka pendidikan juga harus sejalan dengan perkembangan zaman (Industri, 2020). Kemendikbud pada awal tahun 2020 meluncurkan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka atau biasa disebut dengan singkatan MBKM. Program ini merupakan bentuk kebijakan untuk mempermudah atau memberikan keleluasaan kepada para mahasiswa untuk belajar di luar kampus (Dirjen Dikti Kemendikbud, 2020). Sejak munculnya virus Covid-19 di awal tahun 2020 kegiatan belajar mengajar banyak dilaksanakan secara daring / online. Sistem pembelajaran daring, banyak mempermudah mitra atau perusahaan yang membuka kesempatan kegiatan MBKM. Hampir seluruh mitra sudah menyediakan Learning Management System (LMS) untuk mempermudah mahasiswa mendapatkan materi dan melakukan komunikasi bersama mentor atau pengajar (Sudiana, 2016).



Gambar 1. 1 Logo SEAL

Salah satu mitra MBKM program studi independen yang menerapkan *Learning Management System* (LMS) adalah SEAL (Social Economic Accelerator Lab). Berdasarkan observasi wawancara kepada salah satu stakeholder program studi independen SEAL yaitu Anggrean Renozonarca selaku PIC. Beliau mengatakan SEAL sudah menyediakan LMS sebagai media pembelajaran antara mahasiswa dan mentor dalam

program studi independen yang mereka selenggarakan. PIC juga memberikan informasi bahwa LMS Studi Independen SEAL dibuat sendiri oleh tim developer yang memang sudah biasa membuat aplikasi web. Tetapi dalam pembuatannya tim pengembang merasa kurang cukup waktu dan masih kesulitan menggunakan plugin yang ada. Para mentor juga mengeluhkan bahwa sistem pendaftaran mahasiswa pada LMS masih belum bisa melakukan pendaftaran manual sehingga diharuskannya input data satu persatu mahasiswa pada sistem agar mahasiswa memperoleh username dan password yang tersedia di awal registrasi pada LMS. PIC juga mengeluhkan bahwa para peserta masih sangat jarang mengakses LMS SEAL yang padahal LMS sendiri memiliki informasi-informasi penting yang tidak disampaikan dalam pembelajaran online saat zoom. Beberapa peserta studi independen mengatakan bahwa tampilan LMS SEAL kurang ramah dilihat saat ingin digunakan . Lalu untuk fitur yang ada pada LMS SEAL juga tergolong sulit dipahami untuk para siswa yang tergolong baru mengakses LMS SEAL.



Gambar 1. 2 Tampilan LMS SEAL

LMS Studi Independen SEAL sendiri berbasis website sehingga mahasiswa hanya perlu mempunyai koneksi internet dan dapat mengakses LMS dimanapun menggunakan smartphone/pc. Website LMS SEAL bisa diakses melalui <https://lms.seal.or.id/>. Sejak batch pertama diluncurkannya program studi independen SEAL, jumlah pendaftar di tiap batch terus mengalami peningkatan. SEAL juga mewajibkan seluruh siswa mengakses LMS guna melihat ulang materi yang setiap harinya selalu diupload

didalam LMS. Tingginya antusias mahasiswa dalam mengikuti program studi independen SEAL by AWS juga berperan penting untuk peningkatan fasilitas LMS yang nantinya selama program berjalan akan memudahkan mahasiswa dalam mempelajari ulang materi yang sudah diberikan ataupun melakukan interaksi dengan mentor. Pentingnya peran LMS SEAL selama program studi independen membuat peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap LMS SEAL karena dari awal program berjalan belum pernah dilakukan penelitian tentang user experience.

User experience atau yang biasa disingkat UX merupakan suatu persepsi dan tanggapan seseorang yang dihasilkan berdasarkan penggunaan atau antisipasi terhadap produk, sistem, layanan. Sederhananya, User Experience adalah bentuk perasaan terhadap interaksi yang sedang dihadapi pengguna dengan apa yang ada didepan mereka saat menggunakan sebuah produk(Munthe et al., 2018). User Experience (UX) juga termasuk salah satu aspek penting yang berkaitan dengan ilmu sistem interaksi (*Human Computer Interaction*). UX sangat berperan untuk memastikan bahwa produk atau layanan dapat tersampaikan secara efektif dan efisien kepada end user(Sohaib et al., 2011). Alat ukur dalam mengukur sebuah user experience terdiri dari beragam sebutan, antara lain yaitu, 10 heuristic principals, HaTS, alat ukur usability, HEART Framework, dan beberapa lainnya.

HEART Framework pertama kali dikembangkan oleh tim Kerry Rodden untuk membantu evaluasi produk Google dalam mendapatkan metrics yang berpusat pada keinginan pengguna(Rodden et al., 2010). HEART Metrics banyak digunakan dalam pengukuran pengalaman pengguna untuk membuat sebuah keputusan yang berbasis data serta berpusat pada pengguna (*user's feeling*) (Manajemen et al., 2020) . HEART Metrics memiliki 5 metrics yaitu Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran menggunakan pendekatan UX yang dilakukan kepada para siswa studi independen SEAL dalam menggunakan learning management system

(LMS). Stakeholder terkait program studi independen memiliki harapan yang disampaikan kepada peneliti yaitu dapat mengetahui dari sisi peserta apa yang menjadi keluhan dalam penggunaan LMS SEAL agar nantinya bisa digunakan sebagai landasan evaluasi pengembangan LMS SEAL sebagai media pembelajaran yang efektif dan efisien untuk peserta studi independen batch selanjutnya. Atas dasar harapan dari stakeholder terkait, pengukuran UX pada LMS studi independen SEAL dilakukan berdasarkan user-centered metrics sehingga bisa digunakan untuk mendukung keputusan pengembangan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Metode penelitian HEART Metrics yang digunakan untuk penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian.

Dari pemaparan penjelasan diatas, maka peneliti mengangkat judul penelitian **“Analisis User Experience Pengguna Learning Management System Menggunakan Metode HEART Metrics (Studi Kasus : Program Studi Independen SEAL)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka didapati rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna LMS SEAL dari segi variabel Happiness.
2. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna LMS SEAL dari segi variabel Engagement.
3. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna LMS SEAL dari segi variabel Adoption.
4. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna LMS SEAL dari segi variabel Retention.
5. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna LMS SEAL dari segi variabel Task Success.

1.3 Batasan Masalah

Untuk tercapainya hasil dan fokus pembahasan yang tepat serta menghindari bias pada penelitian, maka peneliti membuat batasan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan yaitu pada website Learning Management Sytem Studi Independen SEAL.
2. Variabel yang digunakan untuk penelitian ini meliputi 5 variabel yaitu HEART Metrics terdiri dari Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success.
3. Populasi penelitian ini merupakan peserta studi independent SEAL pada batch 1 dan batch 2.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna LMS SEAL dari segi variabel Happiness.
2. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna LMS SEAL dari segi variabel Engagement.
3. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna LMS SEAL dari segi variabel Adoption.
4. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna LMS SEAL dari segi variabel Retention.
5. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna LMS SEAL dari segi variabel Task Success.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka didapatkan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas website LMS Studi Independen SEAL by AWS.
2. Mengetahui hasil analisis User Experience dari pengguna LMS SEAL.

1.6 Relevansi SI

Menurut (Laudon & Laudon, 2010) , Studi tentang sistem informasi adalah bidang multidisiplin. Gambar 1.3 mengilustrasikan disiplin utama yang memberikan kontribusi masalah, isu, dan solusi dalam studi sistem informasi. Secara umum, bidang tersebut dapat dibagi menjadi 2 yaitu, technical approach dan behavioral approach. Technical approach banyak berisi tentang ilmu komputer. Behavioral

approach merupakan pendekatan yang berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen dan kebijakan organisasi, dan perilaku. Penelitian yang dilakukan penulis saat ini termasuk pendekatan behavioral approach karena penelitian ini lebih berfokus kepada perilaku pengguna terhadap sebuah sistem yaitu learning management system SEAL.



Gambar 1. 3 Relevansi SI

1.7 Sistematikan Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mengarahkan dan menjadi acuan dalam Menyusun laporan skripsi agar sesuai dengan tujuan penulisan laporan skripsi . Laporan skripsi terdiri dari 5 bab yaitu

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian. Beberapa teori yang diuraikan seperti penjelasan tentang website, LMS, HEART Metrics , User Experience (UX).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini banyak menjelaskan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian antara lain alur penelitian, studi observasi, studi literatur, identifikasi masalah, model penelitian, hipotesisi penelitian, menentukan populasi dan sampel, instrument pertanyaan, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dan pembahasan yang dilaksanakan selama penelitian berlangsung. Hasil data yang telah diperoleh akan diolah dan dijabarkan sebagai jawaban atas tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang dijabarkan berdasarkan keseluruhan hasil penelitian. Saran yang diberikan juga diharapkan bisa membantu pihak penyelenggara studi independent SEAL by AWS dan membantu memudahkan peneliti yang akan melakukan penelitian lebih dalam selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi sumber-sumber literatur yang digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi beberapa dokumen yang mendukung fakta dari penelitian ini.