

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia teknologi telah menghasilkan perubahan besar selama kurang lebih tiga dekade ini. Berkembangnya suatu teknologi informasi saat ini membuat manusia lebih mudah untuk memperoleh berbagai informasi terlepas perbedaan wilayah dan waktu. Teknologi menguatkan pengguna dunia digital menjadi sebuah produk yang terjangkau, dapat dinikmati seluruh kalangan, serta dapat memenuhi berbagai kebutuhan sehari-hari. Bentuk dari teknologi ini salah satunya sistem informasi, dimana sistem informasi merupakan komponen yang penting dalam sebuah institusi pendidikan. Sistem informasi digunakan dalam menyediakan informasi manajemen (Prof. Dr. Zaidan Nawawi et al., 2022).

Universitas Wiraraja adalah salah satu perguruan tinggi yang berada di Kabupaten Sumenep, Pulau Madura. Universitas Wiraraja memiliki perkembangan yang cukup pesat dari segi pembangunan dan sumber daya manusianya. Perkembangan ini diikuti dengan adanya kemajuan teknologi yang digunakan oleh Universitas Wiraraja dari berbagai sektor. Universitas Wiraraja memiliki sebuah Sistem Informasi Akademik yang diberi nama SIAKAD. Sistem informasi akademik pada Universitas Wiraraja merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk mengelola data-data akademik dan memberikan informasi terkait akademik mahasiswa.



Gambar 1. 1 Tampilan Awal SIAKAD

Pada gambar 1. 1 terlihat tampilan awal saat mengakses SIAKAD Universitas Wiraraja. Halaman pertama yaitu *login* ketika pengguna ingin mengakses SIAKAD, pengguna harus memasukkan *username* dan *password* yang telah terdaftar sebelumnya untuk masuk ke dalam sistem.

User Experience (UX) adalah desain yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna *website* lewat kesenangan serta kegunaan yang diberikan pada interaksi diantara pemakai atau pengunjung dan produk (Rizki, 2019). Dalam mencari sebuah informasi *User Experience* (UX) berfungsi memberikan kenyamanan kepada pengguna untuk menggunakan produk agar pengguna tidak merasa kesulitan saat menggunakannya. Kepuasan *user* terhadap suatu sistem tidak terlepas dari analisis perancangan aspek interaksi manusia kepada komputer yang baik dengan memperhatikan berbagai faktor pendukung

Pengukuran atau evaluasi pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Wiraraja belum pernah dilakukan pengukuran dari sisi *user experience* (pengalaman pengguna). Hasil dari evaluasi *user experience* dapat memberikan *feedback* mengenai *user experience* pada sistem informasi akademik tersebut. Dari hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa mahasiswa pengguna SIAKAD Universitas Wiraraja, ditemukan adanya kendala dan kekurangan pada sisi *User Experience* (UX) yang dirasakan pengguna saat berinteraksi. Dari hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa mahasiswa pengguna

SIAKAD Universitas Wiraraja, ditemukan adanya kendala dan kekurangan pada sisi *User Experience* (UX) yang didapat pengguna saat berinteraksi. Salah satunya ialah saat pengguna ingin melakukan *log in* pada tampilan awal yang berantakan dan harus menekan tombol “*home*” terlebih dulu sebelum masuk ke halaman “*log in*”. Selain itu saat pengguna ingin menginput KRS harus melakukan konfirmasi kepada dosen wali yang mengharuskan mahasiswa pergi ke kampus untuk menemui dosen wali masing-masing. Setelah itu, mahasiswa menginput mata kuliah wajib dan pilihan tetapi tampilannya masih membuat pengguna yang baru saja menggunakan bingung membedakan mata kuliah wajib dan pilihan.

Dari kendala atau masalah yang ditemukan maka berpengaruh pada *user experience* (pengalaman pengguna) ketika mengoperasikan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) tersebut guna menginput KRS dan mencari informasi yang dibutuhkan oleh pengguna pada saat itu. Dilakukan wawancara kepada para narasumber yaitu mahasiswa juga menyebutkan lebih memilih mencari informasi seperti jadwal mata kuliah melalui dosen maupun perangkat universitas lainnya. Hal ini menyebabkan tidak sesuainya tujuan secara maksimal dari dibuatnya Sistem Informasi Akademik Universitas Wiraraja (SIAKAD), karena pengguna yang seharusnya terbantu dengan adanya SIAKAD ini menjadi kesulitan dan mengalami kendala ketika berusaha mengoperasikannya.

Berdasarkan permasalahan yang telah terjadi, maka dibutuhkan evaluasi *User Experience* (UX) pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Wiraraja memakai metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna. Metode UEQ dapat mengevaluasi *user experience* (pengalaman pengguna) dalam menemukan skala pengukuran mana yang paling dibutuhkan dalam peningkatan sebuah *user experience*. Berdasarkan hasil evaluasi yang nantinya dilakukan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengembang SIAKAD untuk meningkatkan *user experience* sehingga dapat memberikan kemudahan penggunaannya di masa yang akan datang. Maka

tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat keberhasilan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Wiraraja yang telah dibuat melalui penilaian *user experience* dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) memungkinkan penilaian dengan cepat yang dilakukan oleh pengguna dan mencakup kesan secara keseluruhan mengenai pengalaman *user* (Hinderks et al., 2019). Keunggulan dari metode UEQ dibandingkan dengan *framework* SUS, QUIS, SUPR-Q, dan SUMI, dimana UEQ menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai *user experience* (pengalaman pengguna), mulai dari *classical usability* hingga aspek *user experience*. UEQ sendiri berisi enam skala penilaian, yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*). Hasil dari penelitian ini berupa analisis dari setiap *variable User Experience Questionnaire* (UEQ) dan menunjukkan kesenjangan antara harapan *user* SIKAD Universitas Wiraraja dengan kinerja yang ditawarkan oleh sistem tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka mendapat rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian skripsi ini yaitu, bagaimana hasil pengukuran pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan menjadi acuan pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Wiraraja?

1.3 Batasan Masalah

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

1. Objek penelitian ini adalah Sistem Informasi Akademik (SIKAD) pada Universitas Wiraraja.

2. Skala pengukuran UEQ yang digunakan yaitu *attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation*, dan *novelty*.
3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei seperti menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *Google form*. Teknik pengambilan sampel *proportionate stratified random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 248 responden.
4. Populasi yang digunakan pada penelitian ini merupakan mahasiswa Universitas Wiraraja terdiri dari 3466 seluruh mahasiswa tahun ajaran 2022/2023.
5. Pengambilan jumlah responden mengacu pada tabel *Isaac and Michael* (N=3000).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah melakukan evaluasi dan menentukan hasil pengukuran menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dalam mengukur pengalaman pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Wiraraja.

1.5 Manfaat Penelitian

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 Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Wiraraja.
2. Menambah penelitian yang sejenis sekaligus sebagai bahan referensi bagi peneliti lain di bidang pengalaman pengguna dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

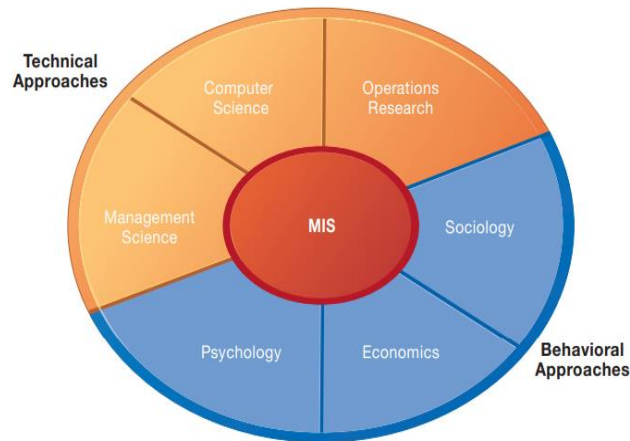
b. Untuk Universitas Wiraraja

1. Dapat mengetahui tingkat *user experience* (pengalaman pengguna) ketika menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Wiraraja yang diukur dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Mendapatkan gambaran area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan *user experience* (pengalaman pengguna) pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Wiraraja.

1.6 Relevansi SI

Sistem informasi dapat didefinisikan sebuah rangkaian perangkat yang menyediakan informasi untuk manajemen agar mendapatkan keputusan atau kebijakan, serta menjalankan operasional yang terdiri dari manusia, teknologi dan prosedur (Sambani et al., 2016). Sistem informasi dapat membantu dalam menganalisis permasalahan, mengontrol, dan mengatur suatu sasaran untuk seorang manager.

Penjelasan singkat tersebut dapat dikatakan pada dunia bisnis sistem informasi dimana sangat dibutuhkan. Sistem informasi manajemen merupakan sebuah dasar yang digunakan untuk membantu suatu proses, operasional, evaluasi, serta teknologi dan informasi. Meskipun sistem informasi disusun dari sebuah mesin, *devices*, dan teknologi *hardware*, mereka secara inti membutuhkan peleburan sosial, organisasi dan intelektual agar dapat bekerja dengan baik. Pada umumnya bidang sistem informasi terbagi dalam dua pendekatan yaitu pendekatan teknis (*Technical Approach*), dan pendekatan perilaku (*Behavioral Approach*).



Gambar 1.2 Management Information System

Pada gambar 1.2 terlihat *technical approach* ditekankan pada model yang berdasarkan (*mathematically based model*) untuk mempelajari teknologi fisik dan kemampuan formal dari sebuah sistem. *Computer science* diarahkan pada membangun teori dari perhitungan, metode untuk berhitung, dan metode dari penyimpanan dan akses data secara efisien. *Management science* menekankan pengembangan model pada pengambilan ketetapan dan praktek manajemen. *Operation research* berfokus pada teknik matematik. Pada *behavioral approach* umumnya tidak pada solusi teknis, melainkan berkonsentrasi pada perubahan perilaku, manajemen dan kebijakan sebuah organisasi serta perilaku itu sendiri.

Berdasarkan dari penjelasan singkat tersebut, penelitian skripsi ini termasuk pada pendekatan *Behavioral Approaches* karena pada penelitian skripsi ini akan dilakukan evaluasi pengalaman pengguna pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Wiraraja menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) dalam menggunakan sistem tersebut. Dalam pengembangan sistem informasi, penggunaan kuesioner UEQ dapat membantu pengembangan untuk mengukur dan memperbaiki pengalaman pengguna pada setiap tahap pengembangan. Dengan menggunakan UEQ, pengembang dapat mengetahui bagian mana dari sistem informasi yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut (Bernhaupt & Pirker, 2013). Selain itu, sistem

informasi yang memperhatikan pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap produk atau sebuah layanan yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi tersebut. Secara keseluruhan Sistem Informasi dan UEQ terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan efektivitas sistem informasi. Dengan memperhatikan faktor pengalaman pengguna dan menggunakan UEQ dalam pengembangan Sistem Informasi, pengembang dapat menghasilkan sistem dan layanan yang lebih baik serta memuaskan pengguna.

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 menjelaskan gambaran umum mengenai penelitian yang akan dilakukan termasuk latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjabarkan dasar-dasar teori pendukung penelitian, diantaranya yaitu penjelasan mengenai evaluasi, *user experience*, *User Experience Questionnaire* (UEQ). Universitas Wiraraja beserta tinjauan pustaka lainnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan metodologi atau langkah-langkah dalam pengerjaan penelitian ini, seperti menjabarkan alur penelitian 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 bagaimana hasil dari penelitian seperti menggambarkan analisis demografis responden, uji kualitas data yang didapat, analisis statistik deskriptif, serta interpretasi data UEQ.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diberikan berdasarkan hasil dan pembahasan yang diperoleh pada bab sebelumnya, serta saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan pada penelitian ini dan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan penelitian.

LAMPIRAN

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