

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

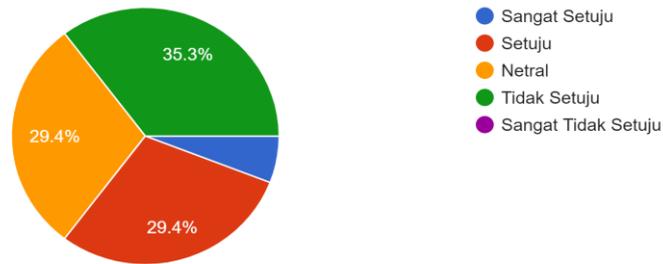
Inovasi yang terus berkembang dengan cepat pada perkembangan teknologi informasi dan memberikan pengaruh pada kegiatan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Seperti pada zaman sekarang, dimana orang yang lebih cepat mendapat informasi orang itu akan menjadi pemenang, terutama dalam bidang pendidikan (Robbi & Yulianti, 2019). Maka dari itu pada sistem pembelajaran mengharuskan penyebaran informasi secara luas dan cepat, supaya pesan materi atau pembelajaran tersebut diperoleh dengan cepat dan tepat (Robbi & Yulianti, 2019). Dengan seiring berjalannya waktu, pemanfaatan teknologi informasi pada dunia Pendidikan dilakukan agar dapat mendukung kegiatan proses belajar. Salah satu hal yang ada disekitar seperti aplikasi untuk pembelajaran online berbasis *website* yaitu *e-learning* atau *electronic learning* merupakan aplikasi berbasis *website* dengan menggunakan jaringan internet yang disediakan sebagai keperluan media pembelajaran (Handayani, 2021). Dimana saat ini penggunaan *e-learning* sudah digunakan hampir seluruh sekolah atau perguruan tinggi sebagai media pembelajaran.

Dengan adanya kehadiran *e-learning* dapat memberikan dampak positif pada aktifitas belajar mengajar serta mempermudah para mahasiswa dengan dosen sebagai media komunikasi ketika proses pembelajaran berlangsung seperti penyampaian materi pembelajaran serta tugas yang tidak pada waktu dan ditempat yang sama, selain itu juga adanya suatu ruang belajar antara dosen dengan mahasiswa dalam mendiskusikan materi pembelajaran saat diluar jam kuliah. Tentu hal ini dapat memberikan manfaat dalam proses belajar serta meningkatkan kualitas kegiatan pembelajaran tersebut (Robbi & Yulianti, 2019).

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah salah satu perguruan tinggi yang berlokasi di Surabaya, Jawa Timur. Selain itu, UPN “Veteran” Jawa Timur menerapkan *e-learning* sebagai media pembelajaran yang disebut dengan ILMU (Interactive Learning Management of UPN Jawa Timur). Pengguna dari *e-learning* tersebut antara lain dosen dan mahasiswa. Dengan adanya *e-learning* dimanfaatkan dengan baik oleh para penggunanya, beberapa aktifitas yang dapat digunakan seperti ketika dosen dapat memberikan seputar tugas, kuis, materi kapanpun. Sedangkan mahasiswa dapat menerima dan mengunduh materi yang telah diberikan oleh dosen, melakukan ujian, mengunggah file tugas serta melakukan interaksi dengan dosen saat dosen memberikan forum diskusi. “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).

Penilaian kualitas sebuah layanan menjadi hal penting yang harus dilakukan agar mengetahui kepuasan para pengguna. Dimana pengguna merasa nyaman dan mudah dalam pengoperasiannya merupakan salah satu faktor yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan kepuasan 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 (Handayani, 2021).

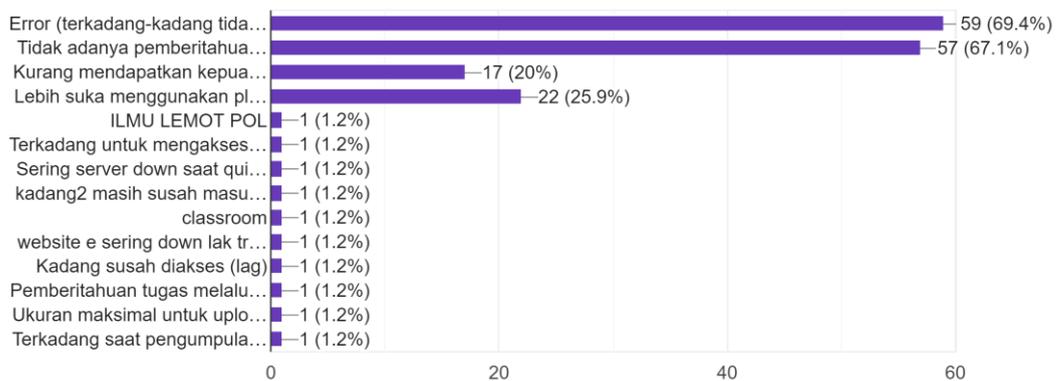
Menurut saya, ILMU sudah dapat dikatakan sebagai ruang pembelajaran yang sangat baik dan tidak memiliki kendala pada setiap digunakan  
85 responses



**Gambar 1.0.1 Presentase ulasan pengguna**

Hal itu ditunjukkan pada gambar – merupakan hasil penyebaran kuesioner dengan sejumlah 20% dari total responden yaitu 84 responden. Diketahui terdapat 35.7 % yang menyatakan jika sebagian merasa tidak setuju dan 28 % yang menyatakan netral dengan penggunaan ILMU yang telah menjadi ruang pembelajaran yang baik dan tidak memiliki gangguan sehingga dapat dikatakan sebagian pengguna mahasiswa tidak nyaman ketika menggunakan ILMU.

Jika ada kekurangan, apa yang menjadi penyebab ketika menggunakan ILMU ?  
85 responses



**Gambar 1.0.2 Ulasan Pengguna**

Pada gambar 1.0.2 tersebut terlihat bahwa beberapa ulasan mengenai penggunaan ILMU dengan beberapa macam penyebab seperti error, tidak adanya

pemberitahuan tugas, kurang mendapatkan kepuasan, lebih suka menggunakan platform lain, dan lain sebagainya.

Maka dari itu, aspek penting yang dapat meningkatkan tingkat penggunaan pada suatu produk atau layanan yaitu *user experience*, yang meliputi pengalaman pengguna mencapai tujuan dalam menjalankan sebuah layanan (Sakinah, 2019). Selain itu, *user experience* merupakan dapat menjadi penting ketika digunakan untuk mengeksplorasi serta memenuhi kebutuhan dalam pengembangan produk yang berorientasi pada pengguna yaitu manusia (Henim & Sari, 2020). Menurut Ridwan (Wulandari & Farida, 2018) Apabila suatu layanan tersebut dengan kualitas *user experience* yang rendah seperti ketidaknyamanan saat menggunakan suatu aplikasi atau layanan, maka produk tersebut dapat menandakan kegagalan dari sebuah aplikasi atau layanan tersebut. “Karena suatu layanan dapat dikatakan berhasil atau gagal saat diukur dari kemampuannya dalam memberikan pengalaman pengguna tentang rasa yang diterima saat menggunakan layanan tersebut” (Hendra & Miftahul, 2020). Maka dari itu diperlukannya pengukuran *user experience* agar mengetahui tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam sebuah produk atau layanan.

Selain itu, *user experience* adalah suatu pengalaman yang diterima oleh pengguna ketika telah berkomunikasi pada sebuah produk atau layanan (Nowakowski, 2020). Sehingga kenyamanan, fungsional dari sebuah produk atau layanan tersebut apakah dapat membantu bagi para penggunanya atau tidak, kemudian kemudahan pengguna ketika megoperasikan seperti saat masuk pada halaman utama apakah pengguna mudah menemukan kelas yang ingin dituju dan lain sebagainya. Tujuan dari *user experience* ini yaitu memperlihatkan suatu pengalaman yang diperoleh pengguna dari produk yang digunakan seperti kepuasan, kenyamanan, keberhasilan pengguna ketika mengaplikasikannya, atau bisa mendapatkan pengalaman yang buruk seperti

tidak tertarik ketika menggunakannya sehingga pengguna merasakan bosan, tidak nyaman, terganggu dan lain-lain.

Dalam studi kasus ini, penulis meninjau *e-learning* Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dari segi pengguna mahasiswa, karena jumlah dari segi pengguna mahasiswa lebih banyak dibandingkan pengguna lainnya. Penelitian ini dilakukan agar mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari *e-learning* Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (ILMU) yang ditinjau dari segi mahasiswa. Maka, penulis menggunakan HEART Matrics 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).

Menurut Khakim dalam (Sakinah, 2019) mengatakan “jika HEART 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 ke banyak perusahaan Google sehingga dapat dipercaya jika organisasi lain dapat menggunakan atau mengadaptasinya. (Pratama et al., 2019).

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui bagaimana *user experience* dari segi mahasiswa ketika mengoperasikan *e-learning* sebagai media pembelajaran, apakah pengguna dari segi mahasiswa mendapatkan kepuasan, kesenangan, kemudahan dalam penggunaannya, intensitas, dan efektivitas ketika menggunakan *e-learning*. Maka dari itu, penulis melakukan analisis *user experience* berdasarkan pengalaman pengguna dari segi mahasiswa dengan objek yang diteliti yaitu *e-learning* Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur menggunakan metode Heart Metrics. Berdasarkan uraian diatas, penulis melangsungkan penelitian yang berjudul “**Analisis**

# **User Experience Pengguna E-learning Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur Menggunakan Metode Heart Metrics”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah disebutkan, permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini yaitu hal apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan berdasarkan *user experience* mahasiswa.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka permasalahan yang dibatasi yaitu:

1. Dalam analisis ini menggunakan HEART *Framework* yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*.
2. Data dari jumlah populasi pada penelitian ini merupakan jumlah mahasiswa aktif mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur dalam rentang waktu pada tahun 2021

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah. Maka, tujuan dari penulis yaitu Untuk mengetahui hal apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan berdasarkan *user experience* mahasiswa.

## **1.5 Sistematika 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.