

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini telah banyak teknologi-teknologi yang tersedia guna membantu kehidupan masyarakat. Salah satu teknologi yang sangat membantu kehidupan masyarakat saat ini adalah *internet*. *Internet* merupakan kumpulan jaringan komputer yang dapat menghubungkan berbagai situs seperti situs pemerintahan, organisasi, akademik, hingga situs perorangan yang di mana *internet* mampu menyediakan akses layanan telekomunikasi dan menyediakan berbagai sumber daya informasi sehingga dapat digunakan dan diakses oleh seluruh penggunanya yang tersebar di seluruh dunia [1]. *Internet* menjadi sangat membantu dan dibutuhkan khususnya pada kondisi pandemi saat ini.

Pandemi merupakan wabah penyakit yang menjangkit daerah geografis yang luas secara serempak dan menyebar hampir ke seluruh negara. Pada tanggal 2 Maret 2020 dilaporkan bahwa telah ditemukan kasus infeksi *COVID-19* pertama di Indonesia dengan jumlah terkonfirmasi 2 orang, sehingga pemerintah Indonesia membuat kebijakan untuk mengatasi masalah pandemi tersebut. Salah satu langkah yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia adalah mensosialisasikan gerakan *social distancing* [2]. *Social distancing* yang ditetapkan pemerintah Indonesia dilakukan dengan tujuan untuk menghentikan penyebaran infeksi *COVID-19* dengan cara setiap orang harus menjaga jarak aman dengan orang lain minimal 2 meter, tidak melakukan kontak fisik secara langsung dengan orang lain, dan menghindari pertemuan massal [3]. Dengan adanya sosialisasi *social distancing* ini, berbagai aktivitas dibatasi oleh pemerintah, salah satunya adalah kegiatan akademik di mana kegiatan pembelajaran tatap muka ditiadakan, dan diganti dengan kegiatan pembelajaran secara daring [4]. Salah satu instansi yang menerapkan kegiatan akademik secara daring adalah SMA Santo Ignasius Singkawang.

SMA Santo Ignasius Singkawang merupakan sekolah menengah atas yang terletak di kota Singkawang Kalimantan Barat. SMA Santo Ignasius Singkawang adalah salah satu sekolah yang memanfaatkan *internet* untuk memberikan pelayanan akademik secara *online* guna mencegah penularan virus *COVID-19*. *Online* atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan daring merupakan media komunikasi yang berjalan dengan

memanfaatkan perangkat *internet* [5]. SMA Santo Ignasius Singkawang memberikan pelayanan akademik dengan cara menyediakan *website* sekolah yang dapat diakses dengan link <http://www.smaignasiusskw.sch.id/>. *Website* adalah kumpulan halaman yang berisi informasi berupa teks, gambar, animasi, video, suara, ataupun gabungan dari semua hal tersebut, baik itu bersifat statis ataupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian yang saling terikat di mana masing-masing rangkaian tersebut dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman atau biasa disebut sebagai *hyperlink* [6]. *Website* tersebut digunakan untuk menyebarkan pengumuman serta informasi terkait dengan kegiatan akademik SMA Santo Ignasius Singkawang. *Website* SMA Santo Ignasius Singkawang mempunyai beberapa fitur diantaranya fitur PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) yang memungkinkan para calon peserta didik baru dapat melakukan pendaftaran secara online dengan melengkapi dokumen-dokumen yang telah terlampir. Selanjutnya terdapat fitur daftar alumni di mana para alumni dapat mendaftarkan nama, tahun kelulusan, serta kegiatan yang dilakukan saat ini sehingga data yang telah diinputkan tersebut dapat ditampilkan pada *website* alumni dan dapat dilihat oleh para pengguna lainnya. Selain itu juga tersedia E-rapor di mana para siswa/i SMA Santo Ignasius Singkawang dapat melihat rapor mereka dengan memasukkan NISN (Nomor Induk Siswa Nasional) masing-masing. Terdapat pula fitur info kelulusan, di mana para siswa/i kelas 12 dapat melihat pengumuman hasil kelulusan dengan memasukkan NISN masing-masing. *Website* tersebut dikembangkan agar para siswa/i maupun orang lain tetap bisa mendapatkan informasi seputar kegiatan akademik SMA Santo Ignasius Singkawang dengan mudah tanpa harus datang langsung ke sekolah. Akan tetapi, dibalik keunggulan *website* SMA Santo Ignasius Singkawang, penulis menemukan beberapa masalah berdasarkan hasil wawancara bersama dengan kepala sekolah SMA Santo Ignasius Singkawang.

Dalam proses wawancara yang telah dilakukan bersama dengan kepala sekolah SMA Santo Ignasius Singkawang, penulis memperoleh informasi terkait masalah-masalah yang terdapat pada *website* SMA Santo Ignasius Singkawang. Menurut kepala sekolah SMA Santo Ignasius Singkawang *website* sekolah masih memiliki banyak kekurangan yaitu isi dari *website* masih kurang di mana masih ada beberapa fitur yang isinya masih belum lengkap, desain dari *website* juga masih kurang menarik. Selain itu fitur yang terdapat pada *website* juga masih kurang di mana seharusnya terdapat fitur *login* pada fitur alumni sehingga alumni SMA Santo Ignasius Singkawang dapat mengedit dan menghapus data alumni yang mereka inputkan pada fitur alumni, dan fitur *e-learning* yang terdapat pada

website juga masih kurang, di mana SMA Santo Ignasius Singkawang memiliki 2 LMS (*Learning Management System*) sedangkan pada *website*, baru tersedia 1 LMS saja. *Website* juga masih belum memiliki tombol kembali pada beberapa fiturnya sehingga user harus mengetik ulang *link website* untuk kembali ke halaman sebelumnya.

Berdasarkan masalah yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara bersama dengan kepala sekolah SMA Santo Ignasius Singkawang, perlu dilakukan evaluasi pada *user interface website* SMA Santo Ignasius Singkawang guna mengetahui lebih jauh masalah-masalah yang terdapat pada *website* tersebut, sehingga dapat ditemukan rekomendasi perbaikan untuk memperbaiki masalah-masalah yang terdapat pada *website* SMA Santo Ignasius Singkawang. *User interface* merupakan tampilan grafis yang memberikan informasi kepada pengguna sehingga dapat dimengerti [7]. Evaluasi *user interface* pada *website* SMA Santo Ignasius Singkawang dilakukan dengan tujuan agar para pengguna tidak merasa kebingungan dan dapat merasa nyaman pada saat menggunakan *website* tersebut, sehingga tujuan pengguna dalam mengakses *website* dapat tercapai. Dalam melakukan evaluasi *user interface* terhadap sebuah *website* terdapat berbagai metode-metode yang bisa digunakan seperti *think - aloud evaluation*, *cognitive walkthrough*, dan *heuristic evaluation*. *Think – aloud evaluation* adalah metode yang dilakukan dengan cara melakukan verbalisasi oleh pengguna, *cognitive walkthrough* adalah metode yang dilakukan dengan cara memberikan tugas-tugas yang representatif kepada evaluator, dan *heuristic evaluation* adalah metode yang dilakukan dengan cara evaluasi berdasarkan instrumen *heuristic* [8]. Pada penelitian ini peneliti memilih untuk menggunakan metode *heuristic evaluation*, dikarenakan metode ini memiliki 10 instrumen yang merucut kepada jenis permasalahan yang dapat terjadi, sehingga proses evaluasi *website* dapat dilakukan secara detail dan cepat. *Heuristic evaluation* merupakan metode pengujian yang digunakan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi pada pengguna berdasarkan dengan *user interface*, dan dapat digunakan untuk membuat keputusan secara cepat dan efisien [9]. Metode *heuristic evaluation* memiliki kelebihan yaitu lebih cepat mendapatkan umpan balik dalam proses evaluasi [10]. Dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*, peneliti dapat mengetahui lebih jauh masalah yang terdapat pada *user interface website* SMA Santo Ignasius Singkawang, sehingga dapat diberikan rekomendasi perbaikan untuk memperbaiki masalah-masalah yang terdapat pada *website* tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah *user interface* pada *website* SMA Santo Ignasius Singkawang perlu diperbaiki, agar para pengguna dapat merasa nyaman ketika menggunakan *website*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka muncul pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana cara mengevaluasi *user interface* pada *website* SMA Santo Ignasius Singkawang menggunakan metode *heuristic evaluation*?
2. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan terhadap *website* SMA Santo Ignasius Singkawang agar para pengguna dapat merasa nyaman ketika menggunakan *website* tersebut?

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang tertera sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi *user interface* pada *website* SMA Santo Ignasius Singkawang menggunakan metode *heuristic evaluation*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap *website* SMA Santo Ignasius Singkawang agar para pengguna dapat merasa nyaman ketika menggunakan *website* tersebut.

1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, terdapat batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Heuristic Evaluation*.
2. Penelitian ini hanya membahas mengenai *user interface* pada *website* SMA Santo Ignasius Singkawang.
3. *Website* yang dibahas hanya *website* berbasis *desktop*.
4. Penelitian hanya melibatkan 4 evaluator.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Memperkaya penelitian di bidang evaluasi *user interface* dengan *heuristic evaluation*.

2. Rekomendasi yang diberikan dapat digunakan untuk memperbaiki *website* agar *website* menjadi lebih baik lagi, dan nyaman ketika digunakan oleh para pengguna.

1.7 Bagan Keterkaitan

Berikut merupakan bagan keterkaitan dari latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan