

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi terus berkembang secara pesat di era globalisasi ini. Teknologi informasi semakin banyak digunakan untuk mendukung berbagai macam kegiatan yang dilakukan manusia dalam kegiatan sehari-hari. Teknologi mampu mendukung mengolah dan menyimpan data informasi secara efisien dan cepat. Kemampuan tersebut menjadikan pendidikan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, kapanpun dan dimanapun menggunakan teknologi informasi. Salah satu pemanfaatan perkembangan teknologi informasi di dalam dunia pembelajaran saat ini adalah *E-Learning* (pembelajaran elektronik) [1].

E-Learning dapat diartikan sebagai penggunaan antarmuka atau situs web di mana pengguna dapat belajar serta berkomunikasi melalui perangkat komputer, laptop atau bahkan ponsel cerdas yang terhubung dengan akses internet dimana dan kapan saja [2]. Melalui penggunaan teknologi informasi, siswa dan pengajar sekarang memiliki kesempatan untuk belajar di luar kelas, tanpa perlu melakukan pertemuan secara tatap muka hanya dengan menggunakan *E-Learning* [3]. Indonesia masuk ke tren perkembangan *E-Learning* yang positif menempati urutan kedelapan dunia dalam penggunaan e-learning dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 25% setiap tahunnya [4].

Menurut Permana & dkk, *Learning Management System* adalah sebuah sistem yang digunakan dalam pembuatan modul pembelajaran berbasis web atau aplikasi yang mengelola aktivitas pembelajaran serta memfasilitasi interaksi antar guru dan murid [5]. *Learning Management System* mendapat popularitas di kalangan Lembaga Pendidikan dan Pelatihan sebagai aplikasi perangkat lunak yang digunakan untuk merencanakan, melaksanakan, dan

memeriksa seluruh proses pendidikan. Salah satu Lembaga pendidikan dan pelatihan yang menggunakan *Learning Management System* yaitu BPSDM Kementerian Dalam Negeri. Menurut Kepala BPSDM Kemendagri (Dr. Teguh Setiabudi, M.Pd), *Learning Management System* merupakan sebuah platform pendidikan dan pelatihan bagi ASN (Aparatur Sipil Negara) di lingkungan instansi pemerintah, didalam platform tersebut terdapat konten seperti Tulis Konten, SCROM, Unggah file, xAPI, E-Book dan Gamifikasi. Fasilitas yang ditawarkan bertujuan untuk mendorong peserta dan pengajar untuk terlibat dalam pembelajaran aktif termasuk kemampuan untuk mengadakan diskusi, meminta umpan balik, menawarkan saran, menyelesaikan tes (kuis), menyajikan video atau multimedia lainnya sebagai bahan ajar [6][7].

Learning Management System BPSDM Kemendagri sudah digunakan sejak 22 Februari 2021 dan belum pernah dilakukan sebuah pengujian analisis dari pengalaman pengguna. Adanya analisis mengenai pengalaman pengguna ini untuk menilai kepuasan pengguna dalam menggunakan *Learning Management System* tersebut. Menurut ISO 9241-210:2019 (UX) *User Experience* adalah pemahaman dan tindakan pengguna yang diperoleh dari pemakaian dan gambaran produk atau layanan [8] . Defenisi lain *User Experience* adalah pengalaman pengguna terhadap aplikasi ditentukan oleh cara mereka berinteraksi dengannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna maka semakin besar kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan produk dan layanan teknologi informasi, sedangkan tingkat kepuasan pengguna dinilai dari pengalaman pengguna saat menggunakan produk dan layanan teknologi informasi [9]. *User Experience* merupakan salah satu hal terpenting dalam mempengaruhi pengguna untuk menggunakan aplikasi.

Untuk menganalisis tingkat *user experience* (pengalaman pengguna) pada *Learning Management System* BPSDM Kemendagri, penulis menggunakan metode *User Experience Questionnaire* dan *Heart Metrics*. UEQ ialah kuesioner

yang memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna. UEQ bertujuan untuk pengukuran yang dianggap lebih memiliki unggul karena dapat memberikan pengukuran pengalaman pengguna yang komprehensif. *User Experience Questionnaire* memiliki 6 skala pengukuran yaitu Daya tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan.[10]. *Heart Metrics* adalah alat ukur komplementer yang digunakan mengukur *user experience* yang berfokus kepada pengguna. *Heart Metrics* merupakan singkatan dari *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah belum diketahuinya pengalaman pengguna dalam penggunaan *Learning Management System* Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian adalah Bagaimana cara menganalisis tingkat *User Experience* terhadap *Learning Management System* BPSDM Kemendagri?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis tingkat *User Experience* (pengalaman pengguna) terhadap “*Learning Management System* BPSDM Kemendagri” oleh pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Heart Metrics*.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan pada *Learning Management System* BPSDM Kemendagri.

2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui *user experience* pada *Learning Management System* BPSDM Kemendagri.
3. Analisis dilakukan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 skala variabel, yaitu: Daya tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan.
4. Analisis dilakukan menggunakan metode *Heart Metrics* yang terdiri dari 5 variabel yaitu: *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Bagi mahasiswa

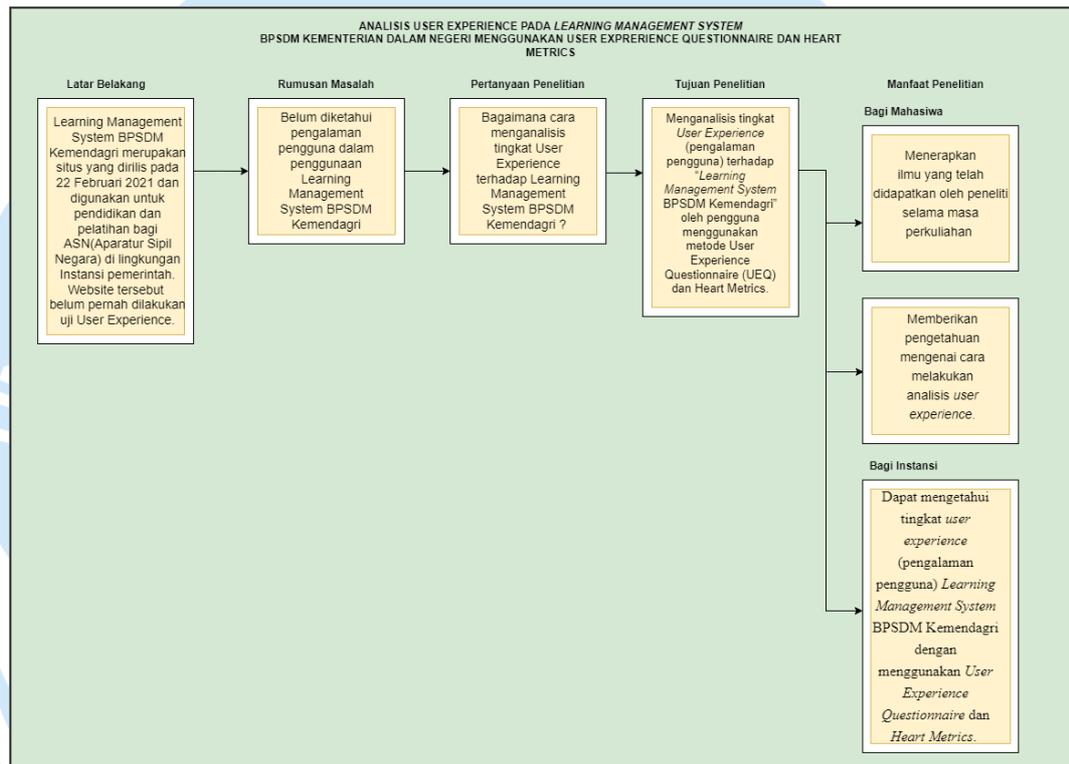
1. Mengaplikasikan ilmu yang didapatkan oleh peneliti selam kuliah.
2. Memberikan pengetahuan mengenai bagaimana cara melakukan analisis *user experience*.

b. Bagi Instansi

1. Dapat mengetahui tingkat pengalaman pengguna *Learning Management System* BPSDM Kemendagri dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* dan *Heart Metrics*.

1.7 Bagan Keterkaitan

Gambar 1.1 menunjukkan bagan keterkaitan Analisis User Experience pada *Learning Management System* BPSDM Kementerian Dalam Negeri Menggunakan *User Experience Questionnaire* dan *Heart Metrics*.



Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan