

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring dengan majunya perkembangan teknologi informasi, banyak manfaat yang dapat dirasakan bagi universitas. Bukan menjadi hal yang asing lagi jika berbagai aktivitas dari manusia sekarang sangat bergantung dengan teknologi informasi. Teknologi informasi, dapat menjadi faktor pendukung yang memberikan banyak kemudahan bagi penggunanya, seperti akses dan penyebaran informasi yang dapat dilakukan secara mudah dan efektif, khususnya melalui situs web atau *website*. Situs web dapat diartikan sebagai media yang digunakan secara massal untuk menyebarkan suatu objek dengan mudah dikarenakan informasi dalam bentuk informasi *website* mudah untuk disajikan dan diakses terutama dalam era teknologi sekarang ini[1].

*Website* dapat dijadikan sebagai sarana penyebaran dan pencarian informasi, edukasi, video tutorial maupun pembelajaran. Maka dari itu, *website* menjadi salah satu pilihan dalam ruang lingkup akademik setingkat universitas sebagai fasilitas penunjang kebutuhan informasi dan komunikasi. Suatu *website* dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik jika memenuhi beberapa ciri, yakni *responsive*, tidak memiliki banyak iklan, memiliki kecepatan *loading* yang baik, dan memiliki konten yang menarik[2]. Kualitas daripada *website* yang di miliki sangat mempengaruhi dari kualitas layanan penyebaran informasi yang tentu akan berdampak terhadap tingkat kepuasan daripada masyarakat maupun civitas internal akademik dalam mengakses informasi. Kualitas dari sebuah *website* sangat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut[3].

Pengalaman pengguna atau *user experience* (UX) didefinisikan sebagai suatu efek yang dapat dirasakan oleh pengguna sebagai hasil dari interaksi terhadap sistem atau produk yang termasuk pengaruh dari *usability*, *usefulness*, dan *emotional impact* selama proses interaksi[4]. Selain itu, *user experience* juga diartikan sebagai nilai-nilai yang diambil dari interaksi yang dirasakan pengguna

selama menggunakan suatu produk atau jasa dalam konteks penggunaan tertentu[5]. Terdapat empat karakteristik dari *user experience* (UX), yakni kegunaan (*Usability*) yang berkaitan dengan kemudahan yang dirasakan *user* ketika menggunakan produk; Bernilai (*Valueable*) apakah fitur yang terdapat pada produk sesuai dengan kebutuhan pengguna; Kemudahan untuk Mengakses (*Adoptability*) berkaitan dengan apakah nilai dari produk tersebut mudah untuk didapatkan atau tidak; Kesukaan (*Desirability*) berkaitan dengan emosi pengguna[6].

Dalam mendukung kegiatan akademik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta menerapkan sebuah sistem informasi berbasis *website*, yakni Sistem Bimbingan UAJY dengan domain <https://bimbingan.uajy.ac.id>. Penerapan sistem ini merupakan salah satu wujud implementasi sistem informasi pada tingkat perguruan tinggi. Sistem Bimbingan UAJY merupakan sistem administrasi fakultas yang meliputi bimbingan akademik, bimbingan krs, pendaftaran Kerja Praktek ataupun Magang, pendaftaran Tugas Akhir, transkrip nilai mahasiswa, ujian bagi mahasiswa, serta berbagai informasi terkait kegiatan perkuliahan. Di era digital saat ini, penggunaan *website* sebagai sarana penunjang akademik dalam penyebaran dan akses informasi telah menjadi kebutuhan dan bagian penting dalam berjalannya proses akademik. Sehingga, setiap proses akademik baik bagi mahasiswa maupun civitas akademik lainnya sangat dipengaruhi oleh kualitas dari sistem informasi itu sendiri.

Dalam referensi [7]–[9], telah dilakukan penelitian terhadap tingkat pengalaman pengguna dan kualitas dari sistem bimbingan yang digunakan oleh mahasiswa Fakultas Teknik, Fakultas Teknobiologi, dan Fakultas Teknologi Industri UAJY. Sejauh ini, belum ada penelitian yang melakukan analisis terhadap tingkat dari *User Experience* situs Sistem Bimbingan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan oleh mahasiswa FTI UAJY. Kepuasan pengguna akhir dari suatu sistem informasi dapat dijadikan sebagai suatu tolak ukur dari keberhasilan suatu sistem[10]. Maka dari itu, *User*

*Experience* menjadi salah satu bagian penting akan kualitas dan keberhasilan dari suatu website, serta dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan suatu sistem atau aplikasi.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dari penelitian yang dilakukan adalah belum adanya pengukuran tingkat *User Experience* dan performa Situs Sistem Bimbingan yang digunakan oleh mahasiswa Fakultas Teknologi Industri UAJY.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan penelitian yang dapat diambil dari rumusan masalah di atas adalah bagaimana hasil pengukuran tingkat *User Experience* dalam penggunaan situs Sistem Bimbingan yang digunakan oleh mahasiswa FTI UAJY menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat *User Experience* terhadap Situs Sistem Bimbingan UAJY oleh pengguna mengguna metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

### **1.5. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Website* yang dilakukan penelitian adalah Sistem Bimbingan UAJY.
2. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
3. Situs Sistem Bimbingan UAJY yang digunakan oleh mahasiswa FTI menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

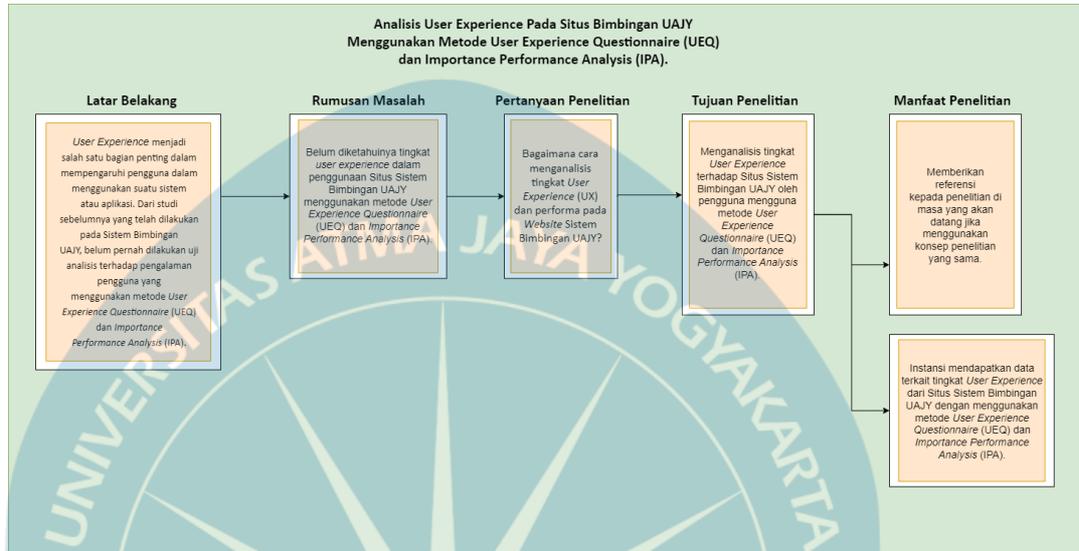
#### **a. Manfaat Akademis**

Memberikan referensi kepada penelitian di masa yang akan datang jika menggunakan konsep penelitian yang sama.

b. Manfaat bagi Instansi

Mendapatkan data terkait tingkat *User Experience* dari Situs Sistem Bimbingan UAJY dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan