

BAB I

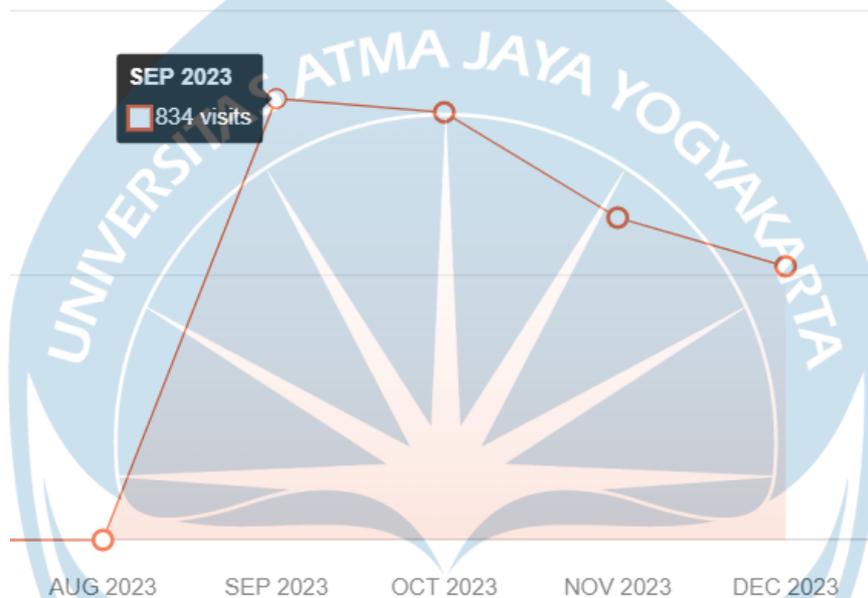
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebuah situs web atau *website* adalah suatu kumpulan informasi yang terdiri dari halaman-halaman web yang saling terhubung dan disediakan oleh individu, kelompok, atau organisasi. Situs web yang baik ditandai dengan tampilan visual yang menarik dan fungsi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna[1]. Pengembangan produk, sistem, atau layanan terus maju seiring berjalannya waktu, perkembangan internet semakin pesat sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan pengalaman pengguna memegang peranan penting dalam pengembangan suatu produk atau sistem[2]. Beberapa penelitian tentang *user experience* telah banyak dilakukan oleh para peneliti untuk mengevaluasi suatu produk, sistem, atau layanan. Banyak objek yang menjadi bahan penelitian terkait *user experience*.

Kemudahan penggunaan dipahami sebagai kondisi dimana seseorang dapat dengan mudah menggunakan suatu alat atau benda tertentu, mudah dipelajari, digunakan secara efisien, bebas dari kesalahan, dan memiliki kegunaan yang memuaskan ada banyak cara untuk mengevaluasi kegunaan suatu sistem[3]. Hal ini terkait dengan *user experience* dalam menggunakan situs web interaktif. Jika suatu situs web kurang memperhatikan pengalaman pengguna, seperti kontennya tidak familiar, tidak sesuai dengan harapan pengguna, mencapai tujuan dengan usaha yang sebenarnya tidak diperlukan, dan membuat pengguna enggan untuk menggunakan situs web lebih lanjut, maka pengguna cenderung meninggalkan situs web tersebut, padahal situs web tersebut penting untuk kepentingan akademik[4]. Pengalaman pengguna mengacu pada persepsi dan reaksi orang yang menggunakan produk, sistem, prefensi, atau layanan dan hasil pengguna sebelum dan sesudah penggunaan[5]. Untuk menilai seberapa baik suatu situs web dalam berinteraksi dengan pengguna, dapat dilakukan melalui evaluasi situs web. Evaluasi kualitas situs web merupakan salah satu metode yang digunakan oleh Perguruan Tinggi untuk meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan[6]. Pengalaman pengguna sangat penting dan memiliki pengaruh dalam penentuan produk tergolong bagus atau tidak. Dalam penelitian ini, situs web yang akan dievaluasi adalah situs web Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) UAJY.

Universitas Atma Jaya Yogyakarta memiliki Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) berbasis Web sebagai sarana untuk mengelola berbagai informasi terkait mahasiswa. Ini akan mempermudah mahasiswa dalam mendapatkan informasi dan menyelesaikan tugas-tugas yang mendukung studi mereka. Hal ini dikarenakan tingginya frekuensi penggunaan SIKMA berdasarkan pada Gambar 1.1. Mahasiswa menggunakan untuk berbagai kegiatan perkuliahan seperti pendaftaran kelas CCU, Jogja Istimewa (JOGIS), konseling, dan SPAMA secara mandiri melalui situs *website* SIKMA UAJY.



Gambar 1. 1 Organic Traffic pengguna web SIKMA UAJY

Pengalaman pengguna situs web Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) memungkinkan mahasiswa untuk melakukan berbagai kegiatan akademik secara daring tanpa harus datang ke kampus. Oleh karena itu, situs web Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) banyak diakses oleh para mahasiswa hal ini memudahkan mahasiswa memperoleh informasi, memudahkan mengutarakan minatnya, dan mendukung proses perkuliahan dan memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan informasi dan menyelesaikan kegiatan yang mendukung proses perkuliahan.

Berdasarkan masalah yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa mahasiswa UAJY. Menurut mahasiswa UAJY yang menggunakan SIKMA perlu dilakukan evaluasi terhadap *user experience* yaitu saat pengguna melakukan upload SPAMA tidak ada umpan balik ketika sertifikat telah dikonfirmasi dan sistem secara

otomatis tidak bisa konfirmasi sertifikat, diperlukan aplikasi lain untuk pemberitahuan bahwa sertifikat sudah diupload dan perlu dilakukan evaluasi terhadap *user interface* beberapa mengatakan user interface terlalu kaku, terlalu monoton, dashboard utama kosong, dan beberapa UI perlu dirapikan. *User experience* dan *user interface* saling berinteraksi dalam menciptakan keseluruhan pengalaman pengguna yang memuaskan, *user interface* yang dirancang dengan baik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna[7]. Pengalaman pengguna dapat merupakan hasil dari apa yang dirasakan atau dipikirkan pengguna saat menggunakan suatu sistem.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks dari latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah penelitian ini adalah pengaruh user experience terhadap mahasiswa ketika menggunakan situs web Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) UAJY, dikarenakan sesuai hasil wawancara perlu dilakukan evaluasi terhadap *user interface* beberapa mengatakan user interface terlalu kaku, terlalu monoton, dashboard utama kosong, dan beberapa UI perlu dirapikan. *User experience* dan *user interface* saling berinteraksi dalam menciptakan keseluruhan pengalaman pengguna yang memuaskan, serta perlunya rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas user experience dalam penggunaan situs web Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) UAJY. Rumusan masalah ini penting karena tanpa penelitian tersebut, kemungkinan besar kualitas user experience pada situs web Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) UAJY tidak akan terukur dengan baik.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka muncul pertanyaan peneliti yaitu:

1. Bagaimana hasil evaluasi *user experience* pada *website* SIKMA Universitas Atma Jaya Yogyakarta?
2. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan terhadap *website* SIKMA Universitas Atma Jaya Yogyakarta agar pengalaman pengguna dapat lebih baik ketika menggunakan *website* tersebut?

1.4. Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui hasil dari mengevaluasi user experience *website* SIKMA Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap *website* SIKMA Universitas Atma Jaya Yogyakarta, agar pengalaman pengguna lebih baik.

1.5. Batasan Masalah

Batasan penelitian Evaluasi dan Perbaikan ini adalah:

1. Responden hanya Mahasiswa aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Hasil evaluasi pengalaman pengguna yang diperoleh dari penelitian ini terbatas pada pengalaman yang telah diukur berdasarkan skala yang ditetapkan dalam metode *user experience questionnaire (UEQ)*.
3. Menggunakan metode *heuristic evaluation (HE)* sebagai alat evaluasi UI.
4. *Website* yang dibahas hanya *website* berbasis dekstop.
5. Penelitian hanya melibatkan 3 evaluator.
6. Prototype dibuat menggunakan software Figma.
7. Prototype yang dibuat, ukuran hanya berbasis dekstop.

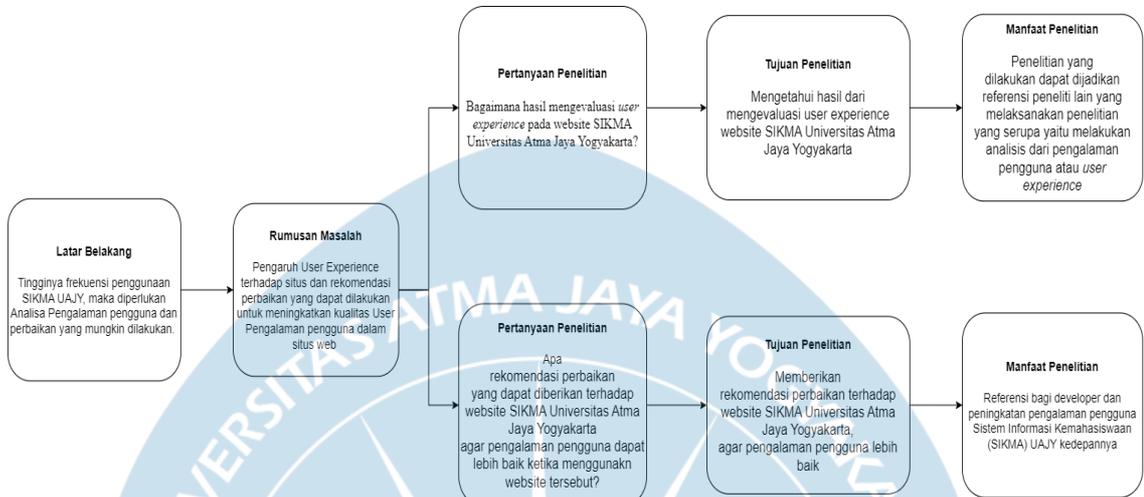
1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapat dari penelitian adalah:

1. Penelitian yang dilakukan dapat dijadikan referensi peneliti lain yang melaksanakan penelitian yang serupa yaitu melakukan analisis dari pengalaman pengguna atau *user experience*.
2. Sebagai bahan referensi bagi developer dan peningkatan pengalaman pengguna Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) UAJY kedepannya.

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 1.2.



Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan