



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi terutama teknologi informasi yang semakin pesat mempengaruhi pelaksanaan proses pendidikan, namun teknologi informasi juga dapat membantu memecahkan berbagai masalah pendidikan jika teknologi informasi dikembangkan dan dikemas sesuai dengan prinsip-prinsip teknologi pembelajaran. Salah satu aplikasi teknologi informasi yang potensial untuk dimanfaatkan sebagai media pembelajaran ialah internet (Suryaningrat, 2014). Banyak pelaku industri, lembaga pendidikan, lembaga kesehatan dan lainnya banyak menggunakan *website* dan internet sebagai tambahan dalam bisnis dan penyajian informasi mereka (Rudyanto Arief & Suhartanto, 2012).

Dunia IT teknologi sangat berhubungan dengan website dan salah satu bagian dari sebuah *website* adalah UX atau *User Experience*, terutama pengembangan *website* beserta berbagai macam jenis aplikasi di dalamnya. Bisa dikatakan jika UX memegang peran penting meningkatkan performa situs. UX mampu meningkatkan performa web dan kualitas konten karena jika tidak maka pengguna akan merasa mudah bosan, tidak mau datang kembali dan kemudian membandingkan dengan *website* lain (Chandra, 2013). *Website* yang sulit untuk dipahami, membingungkan dan sulit untuk digunakan dikarenakan *website* tersebut tidak mementingkan *user*

experience. Oleh karena itu, selain memikirkan fitur apa saja yang ingin diberikan pada *user*, penting untuk memperhatikan *user experience* dalam menggunakan fitur dalam *website*.

User experince adalah bagaimana perasaan seseorang ketika berinteraksi dengan suatu sistem. Sistem ini dapat berupa situs web, aplikasi web atau perangkat lunak desktop dan dalam konteks modern, umumnya dilambangkan dengan beberapa bentuk interaksi manusia-komputer (Farida, 2019). UX didefinisikan sebagai persepsi dan respons seseorang yang dihasilkan dari penggunaan yang suatu produk, sistem atau layanan. Selain itu, definisi ini memberikan petunjuk bagaimana UX dapat diukur, misalnya dengan kuesioner (Santoso & Schrepp, 2019). Suatu desain dari UX merupakan seperangkat teknologi yang meningkatkan kepuasan pengguna dengan tentunya harus meningkatkan *usability* dan konsep yang terkait dengan interaksi antara pengguna dan komputer (Orlova & Technology, 2016).

Mengukur UX dari sebuah *website* diperlukan untuk membantu dalam meningkatkan kualitas dari *website* itu sendiri. Salah satu cara untuk mengukur UX dengan melakukan *usability testing*. Dengan melakukan *usability testing* kita akan mengetahui bagian mana *user* paling banyak merasa bingung dan tidak efisien. *Usability testing* yakni memperhatikan orang-orang yang mencoba menggunakan apa yang di ciptakan, di desain, atau bangun dengan tujuan untuk membuatnya lebih mudah digunakan oleh orang lain atau membuktikan bahwa ciptaan tersebut mudah

digunakan (Ichsani, 2018). Penelitian kali ini akan melakukan evaluasi *website* dari sisi UX dengan *usability testing* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

Situs web *knowledge center* menyediakan akses untuk mencari penemuan yang di publikasi oleh Universitas Multimedia Nusantara dengan koleksi digital. *Website* ini berisi versi digital dari tesis, laporan magang, laporan penelitian, artikel dan video yang diproduksi oleh komunitas akademik di Universitas Multimedia Nusantara. Keberadaan *website* kc.umn.ac.id tidak terlepas dari bagaimana layanan tersebut dirancang. Kualitas layanan merupakan standard proses yang harus dilaksanakan dalam suatu layanan sehingga kepuasan pengguna dapat terpenuhi. Salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah pengguna yang merasa familiar dan berpengalaman ketika menggunakan sebuah *website* (Wulandari & Farida, 2018).

Setelah mengetahui definisi dan kepentingan dari suatu UX, ingin dibangun sebuah *prototype* perbaikan UX dari *website knowledge center* yang diketahui dianggap memiliki fitur yg terlalu kompleks, tidak mudah digunakan, terdapat tampilan yang tidak konsisten, membutuhkan waktu untuk menjelajahi *website*, rumit digunakan dan perlu membiasakan diri sebelum menggunakan *website* ini berdasarkan kuesioner yang telah dijalankan. Hasil wawancara pada pihak situs web juga mengatakan bahwa *website* belum pernah di evaluasi sebelumnya sehingga belum dapat diketahui apakah *website* tersebut sudah memenuhi standarisasi atau belum. Sehingga pihak situs web juga membutuhkan saran, masukan dan hasil akhir dari penelitian ini. Saran perbaikan UX berupa *prototype* tampilan dari *website*

knowledge center yang di dasari oleh buku *UXPin* dengan judul “*UX Design Process Best Practices*”. Berdasarkan permasalahan diatas, maka diusulkan topik penelitian untuk mengevaluasi *user experience website knowledge center* yang diharapkan dapat memberikan hasil yang baik yang dapat menjadi sumber acuan dalam pengembangan sistem kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hasil evaluasi terhadap situs web *knowledge center* Universitas Multimedia Nusantara?
2. Bagaimana rekomendasi *prototype* untuk pengembangan *website knowledge center* Universitas Multimedia Nusantara selanjutnya ?

1.3 Batasan Masalah

Berikut adalah beberapa batasan untuk ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan :

1. *Website* yang di evaluasi adalah *knowledge center* Universitas Multimedia Nusantara.
2. Merekomendasikan UX untuk pengembangan dan perbaikan khususnya pada tampilan *website knowledge center* Universitas Multimedia Nusantara selanjutnya.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui hasil evaluasi terhadap *website knowledge center* Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dapat mengukur *website knowledge center* Universitas Multimedia Nusantara menggunakan *System Usability Scale (SUS)*.
3. Menghasilkan *prototype* perbaikan terhadap UX situs *knowledge center* Universitas Multimedia Nusantara.