

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini kebutuhan akan informasi ada di dalam setiap pikiran manusia, dalam menerima informasi bukanlah hal yang sulit pada masa ini. Banyak media yang menyediakan fasilitas untuk mendapatkan informasi. Mulai dari media *offline* seperti media cetak, yaitu koran, buku, majalah, dan media cetak lainnya. Dengan majunya perkembangan teknologi saat ini penyebaran informasi tidak hanya melalui media *offline* saja, namun bisa juga dilakukan secara *online*. Salah satu perkembangan teknologi dalam penyebaran informasi secara *online* yaitu dengan bermunculannya *website-website* di internet. *Website* adalah sekumpulan halaman yang digunakan untuk menyajikan informasi dalam bentuk teks, gambar statis maupun bergerak, animasi, suara, atau kombinasi dari semuanya. Informasi ini dapat disajikan secara statis maupun dinamis, membentuk suatu struktur yang saling terhubung melalui jaringan halaman (*hyperlink*). Salah satu aspek penting dalam pengembangan aplikasi berbasis web adalah perancangan desain antarmuka.. Aplikasi web yang dikembangkan harus memiliki desain antarmuka yang mudah digunakan dan ramah bagi pengguna. (Indrajit, 2000).

Namun terkadang pembuatan *website* tidak memperhatikan beberapa aspek penting yaitu efektif, efisien dan juga *satisfaction*. Efektif, efisien, dan *satisfaction* adalah kendala yang dapat menyebabkan frustrasi pengguna dan pengabaian situs web. Kesalahan ini sering kali berasal dari gangguan teknis, navigasi situs yang tidak logis, desain tidak efektif, materi pemasaran di bawah standar, dan masalah konten. Kelemahan kegunaan tersebut akan berdampak pada kurangnya pengalaman pengguna. (Shay, 2022)

Salah satunya terjadi pada *website iGracias* Universitas Telkom Purwokerto sebelum dilakukannya transformasi yang beralamatkan di <https://iGracias.itelkom-pwt.ac.id/>. Transformasi yang dilakukan pada *website iGracias* ini tidak mengubah fungsional dalam mengakses dan mengoprasikan *website* ini. Contohnya langkah-langkah dalam mengakses kalender akademik dan

mengakses indeks prestasi semester masih sama, sehingga permasalahan pada *website iGracias* dapat dikatakan sama. Hal ini ditunjukkan dari hasil *screening* awal dengan *measurement performance* terhadap 8 responden yang merupakan mahasiswa aktif program Studi Teknik Industri Universitas Telkom Purwokerto. *Task scenario* dalam *performance measurement* digunakan untuk melihat dan membandingkan jumlah *error*. Hasil analisis menunjukkan bahwa skenario 1 (Mengakses Kalender Akademik) merupakan tugas paling sulit dengan total *error* sebesar 103 dan rata-rata *error* tertinggi (13). Sebaliknya, skenario 2 (Mengakses Indeks Prestasi Semester) adalah yang paling mudah, dengan total *error* 24 dan rata-rata *error* terendah (3). skenario 3 (Mengakses/Mendapatkan Surat Keterangan Aktif) berada di tengah dengan total *error* 47 dan rata-rata *error* 6. Responden 4 konsisten mencatat *error* tertinggi di semua skenario, mengindikasikan potensi masalah dalam pemahaman sistem atau antarmuka.

Tabel 1. 1 *Performance Measurement*

Responden	<i>Task Error</i>		
	Mengakses kalender akademik (Skenario 1)	Mengakses Indeks Prestasi Semester (Skenario 2)	Mengakses/mendapatkan Surat Keterangan Aktif (Skenario 3)
Responden 1	8	4	5
Responden 2	5	1	2
Responden 3	7	2	4
Responden 4	29	6	8
Responden 5	15	2	7
Responden 6	10	4	5
Responden 7	10	2	6
Responden 8	19	3	10
Total	103	24	47
Rata - Rata	13	3	6

Selain itu, setiap pembuatan informasi harus mementingkan kemudahan (*usability*). *Usability* merupakan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat (Kurniawati & Ahmad, 2021). Beberapa faktor yang menjadikan aspek *usability* penting dalam sebuah *website* antara lain adalah kebiasaan atau pola

perilaku pengguna saat mengaksesnya, ketidaksukaan terhadap desain yang kurang menarik, serta kesediaan mereka untuk mempelajari cara menggunakan *website*. Dengan kata lain, pengguna menginginkan pemahaman yang instan terhadap informasi yang disajikan dalam sebuah *website*. (Meilia & Febryansyah, 2021).

Pengukuran usability dilakukan melalui serangkaian kuesioner yang digunakan untuk menganalisis data terkait efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam penggunaan suatu sistem informasi. Salah satu kuesioner yang dapat digunakan adalah USE, karena mencakup tiga dimensi utama *usability* berdasarkan standar ISO (1998), yaitu efisiensi, efektivitas, dan kepuasan. Sebagai parameter dalam pengukuran *usability*, kuesioner USE terdiri dari empat variabel penelitian, yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning*, dan *satisfaction*.

Kasus yang diambil pada penelitian ini yaitu *website* yang berisikan informasi untuk orang tua, mahasiswa, dan alumni yang beralamatkan pada <https://iGracias.ittelkom-pwt.ac.id/> serta *website* ini mengandung banyak informasi yang sangat berguna bagi pembacanya. Untuk dapat mengetahui apakah *website* *iGracias* sudah dapat dikatakan efisien, efektif dan *satisfaction*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Idealnya *website* *iGracias* harus mudah digunakan oleh semua pengguna, dengan navigasi intuitif dan informasi yang mudah diakses, sehingga memungkinkan pengguna untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien. Namun berdasarkan data pra penelitian diatas, ditemukan bahwa mahasiswa program studi Teknik Industri Universitas Telkom Purwokerto mengalami kesulitan dalam menggunakan *website*, dengan rata-rata melakukan kesalahan rata-rata paling banyak yaitu 13 kali dalam mengakses kalender akademik dan yang paling sedikit dengan rata-rata 3 kali dalam mengakses indeks prestasi semester, yang menunjukkan adanya masalah usability yang signifikan. Konsekuensinya jika masalah usability ini tidak ditangani, akan berdampak pada kepuasan pengguna dan kemungkinan kurangnya informasi yang didapat terkait kegiatan akademik mahasiswa. Solusi yang perlu dilakukan yaitu analisis mendalam

terhadap data usabilitas yang telah dikumpulkan, mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, dan mengimplementasikan saran perbaikan yang berfokus pada peningkatan usabilitas. Selain itu, melakukan pengujian usabilitas secara berkala dengan sampel yang lebih besar untuk memastikan bahwa perubahan yang dilakukan telah berhasil meningkatkan usabilitas *website*.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Identifikasi permasalahan usabilitas pada *website iGracias Tel-U* Sebelum dilakukan transformasi.
2. Mengukur kelayakan sistem menggunakan 4 aspek dari *USE Questionnaire*
3. Memberikan saran perbaikan pada aspek yang memiliki hasil kurang memuaskan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti mengenai usabilitas dan penerapannya .
2. Bagi yang diteliti, mendapat rekomendasi yang terbaik sehingga kedepannya *website* ini dapat efektif,efisien dan juga pengunjung *website* merasa puas.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan sehingga dapat dijadikan referensi untuk meneliti lebih dalam tentang usabilitas.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran uji usabilitas dilakukan dengan menggunakan *USE Questionnaire* yang fokus terhadap empat dimensi, yaitu : *Usefulness* (kebergunaan), *Ease of use* (kemudahan penggunaan), *Ease of learning* (kemudahan dipelajari), *Satisfaction* (kepuasan).
2. Uji usabilitas hanya dilakukan pada *website iGracias* Universitas Telkom Purwokerto sebelum dilakukannya transformasi.

3. *Performance measurement* hanya digunakan untuk pra penelitian
4. Data yang digunakan dalam *performance measurement* adalah jumlah *error* dalam melakukan skenario
5. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *USE Questionnaire* dan catatan *error* yang dilakukan oleh responden untuk menyelesaikan skenario yang diberikan (*performance measurement*)
6. Faktor jenis kelamin dan usia dianggap tidak begitu signifikan dalam penelitian ini.
7. Penelitian ini berorientasi kepada Pengguna / Mahasiswa dilingkungan