

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang cukup pesat telah membawa pada peradaban baru, lembaga atau perusahaan berlomba-lomba meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi (Khuntari, 2022). Pemanfaatan teknologi informasi cenderung diidentikkan kepada perumusan pekerjaan yang lebih cepat, akurat, efektif dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya (Julian et al., n.d.).

Pemanfaatan teknologi salah satunya berguna untuk pelayanan di sekolah tinggi maupun perguruan tinggi baik di negeri ataupun di swasta, yakni telah diterapkan Sistem Informasi Akademik (SISKA) di Universitas Bina Darma (<https://siska.binadarma.ac.id/>).

Universitas Bina Darma telah menggunakan sistem informasi akademik, yang telah digunakan oleh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma sebagai sarana proses pengajaran perkuliahan, pelaksanaan bimbingan kepada mahasiswa serta mengetahui laporan perkuliahan yang menampilkan rekap kegiatan mahasiswa. Dalam konsep ini tentunya mempermudah pihak dosen dalam proses pelaksanaan pelayanan akademik kepada mahasiswa.

Keberhasilan implementasi sistem informasi akademik dapat diukur dengan melakukan evaluasi. Tidak ada metode khusus untuk mengukur pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap suatu produk atau layanan interaktif, sehingga sebagian besar evaluasi yang dilakukan berupa adaptasi dengan menggunakan kuesioner untuk produk atau layanan secara umum (Romli, n.d.).

Dari uraian di atas, tentunya diperlukan analisis pengalaman pengguna (*user experience*) dalam sebuah sistem, dimana sejauh mana sistem Siska digunakan. Maka peneliti tertarik Menganalisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Siska Universitas Bina Darma Dengan Menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Siska Universitas

Bina Darma berdasarkan enam aspek dalam *User Experience Questionnaire (UEQ)*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengalaman pengguna aplikasi Siska di kalangan mahasiswa aktif Universitas Bina Darma.
2. Penelitian ini tidak mencakup analisis teknis mengenai masalah sistem atau infrastruktur aplikasi Siska, melainkan hanya fokus pada persepsi dan pengalaman pengguna.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1.1 Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Siska Universitas Bina Darma berdasarkan enam aspek dalam *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
- 1.2 Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Siska.
- 1.3 Menilai efektivitas aplikasi Siska dalam mendukung proses pembelajaran mahasiswa di Universitas Bina Darma.
- 1.4 Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan fitur aplikasi Siska agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Meningkatkan kualitas aplikasi Siska dengan memberikan wawasan mengenai pengalaman pengguna yang dapat dijadikan dasar untuk pengembangan lebih lanjut.
2. Memberikan panduan untuk pengembang dalam memahami kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga aplikasi dapat lebih mudah digunakan dan lebih menarik

3. Mendukung peningkatan layanan akademik di Universitas Bina Darma melalui sistem informasi yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas mahasiswa.
4. Memberikan kontribusi bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang user experience dan sistem informasi akademik, khususnya dalam konteks pendidikan tinggi.

1.6 Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dilakukan oleh:

Tabel Penelitian Terdahulu 1

No.	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Metode	Hasil
1.	Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb	Reno Fithri Meuthia, Ferdawati dan Gustati	2021	non probability sampling dengan metode convenience sampling	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel usable memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4.29, diikuti oleh variabel desirable (4.25), valuable dan findable (4.20), credible dan useful (4.14), sedangkan variable accesible memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu 4.09. Rendahnya nilai accessible aplikasi ekelurahan menunjukkan bahwa tampilan aplikasi ekelurahan tidak memberikan kesan yang sama ketika diakses melalui perangkat yang berbeda.

2.	Analisa User Experience Terhadap Fitur di Aplikasi Zenius Menggunakan Hearth Framework	Agdeka Cory Zarkasi, Anita Sari Wardani, Sucipto,	2022	Metode Penyebaran Kuisisioner	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlu ada beberapa perbaikan dalam berbagai aspek seperti design ulang tampilan dengan memperhatikan aspek kenyamanan pengguna dan tampilan antarmuka, inovasi fitur, penambahan fitur serta sosialisasi fitur.
3.	Analisis User Experience Pada Website Streaming Video, studi kasus : YouTube dan VLIVE.	Risma Ismulia Rahmi, Retno Indah Rokhmawati, Aditya Rachmadi	2018	Metode Analisis Subjektif dan Objektif	Hasil analisis secara objektif diperoleh Youtube merupakan website yang lebih efektif dan mudah digunakan berdasarkan parameter task completed. Berdasarkan parameter error during task performance, website VLIVE dapat dikatakan sebagai website yang lebih efektif dan lebih mudah digunakan. Sedangkan website VLIVE lebih efisien berdasarkan parameter time per completed task dan parameter number of clicks during task completion. Analisis secara subjektif didapatkan hasil factor factor user experience yaitu useful:

					kedua website memiliki pengkategorian konten yang berbeda, usable: kedua website mudah digunakan, desirable: konten yang terdapat pada VLIVE lebih eksklusif, findable: Fitur yang terdapat pada website VLIVE dan Youtube hanya berbeda pada nama fitur yang disediakan, accesable: dibutuhkan adanya koneksi internet untuk bisa mengakses, dan credible: VLIVE dapat login menggunakan akun media sosial, sedangkan Youtube menggunakan email. Penelitian ini menghasilkan masing-masing karakteristik kelebihan dan kekurangan kedua website.
--	--	--	--	--	--

4.	Analisis User Experience Terhadap Website Progrez.Cloud dengan Metode Usability Testing.	M Ikbal Hidayatullah, Sahriar Hamza, Erwin Gunawan,	2022	Metode Usability Testing	Dari analisis menggunakan 5 pendekatan Jacob Nielsen didapatkan hasil uji koesioner Learnability sebesar 84%, Efficiency sebesar 79%, Memorability sebesar 83%, Errors sebesar 81% dan Satisfactions 84% sehingga mendapatkan hasil baik dengan point kuesioner rata-rata 4 dengan hasil presentase total yaitu 82,2%. Hasil penelitian analisis user experience ini untuk jadi bahan acuan pengembangan website progrez.cloud.
5.	Analisis User Interface Dan User Experience Dengan Menggunakan Metode User Centered Design Pada Aplikasi Brimo, BRI Mobile	M. Restu Anita Muliawati Ria Astriratma	2022	Metode User Centered Design (UCD)	Penelitian ini menghasilkan tampilan antar muka baru dalam bentuk prototype yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan saran terhadap aplikasi BRImo dengan peningkatan nilai kebergunaan (usability) sebesar 17 agar pengguna dapat merasakan experience yang baik saat menggunakan aplikasi BRImo.