

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan tinggi di era digital saat ini memerlukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang efektif untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Salah satu contoh pemanfaatan TIK dalam pendidikan tinggi adalah penggunaan platform pembelajaran online, seperti Web Sevima (Junaedy et al., 2023). Web Sevima adalah platform pembelajaran online yang dirancang untuk memfasilitasi proses pembelajaran dan meningkatkan kualitas pendidikan. Platform ini menyediakan berbagai fitur, seperti akses ke materi pembelajaran, tugas, dan diskusi online. Namun, keberhasilan platform pembelajaran online seperti Web Sevima sangat bergantung pada pengalaman pengguna (*user experience*) yang baik.

Pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, motivasi belajar, dan hasil belajar. Namun, pengalaman pengguna yang buruk dapat menyebabkan frustrasi, kecewa, dan bahkan dapat mengurangi minat belajar. Oleh karena itu, evaluasi pengalaman pengguna Web Sevima sangat penting untuk memastikan bahwa platform ini dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna (Sari, 2022).

Web sevima dimulai pada tahun 2010-an, ketika PT. Sevima Edu Indonesia, sebuah perusahaan yang berbasis di Indonesia dan fokus pada pengembangan sistem informasi pendidikan, mengembangkan sistem informasi manajemen akademik yang bernama Web Sevima. Sistem ini dirancang untuk membantu perguruan tinggi dalam mengelola data akademik secara terintegrasi dan efektif. Sejak awal, Web Sevima dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data akademik di perguruan tinggi. Sistem ini menyediakan berbagai fitur, seperti pengelolaan data mahasiswa,

pengelolaan data akademik, pengelolaan jadwal kuliah, pengelolaan nilai, dan pengelolaan keuangan (PT Sevima Indonesia, 2022). PT Sevima Edu Indonesia memiliki tim yang terdiri dari para ahli dalam bidang teknologi informasi dan pendidikan, yang bekerja sama untuk mengembangkan dan memelihara sistem Web Sevima. Tim ini bertanggung jawab untuk memastikan bahwa sistem Web Sevima tetap up-to-date dan sesuai dengan kebutuhan perguruan tinggi. Universitas Sjakhyakirti Kota Palembang mulai menggunakan Web Sevima pada tahun 2015, setelah melakukan evaluasi dan seleksi terhadap beberapa sistem informasi manajemen akademik yang ada di pasaran. Universitas Sjakhyakirti memilih Web Sevima karena sistem ini dinilai dapat memenuhi kebutuhan pengelolaan data akademik yang efektif dan efisien.

Hubungan kontrak antara Web Sevima dan Universitas Sjakhyakirti adalah kontrak lisensi penggunaan sistem, yang memungkinkan universitas untuk menggunakan sistem Web Sevima dalam jangka waktu tertentu. Kontrak ini juga mencakup layanan dukungan teknis dan konsultasi dari PT. Sevima Edu Indonesia. Dalam kontrak tersebut, PT. Sevima Edu Indonesia bertanggung jawab untuk memelihara dan mengembangkan sistem Web Sevima, serta menyediakan layanan dukungan teknis dan konsultasi kepada universitas. Universitas Sjakhyakirti, di sisi lain, bertanggung jawab untuk membayar biaya lisensi penggunaan sistem dan mematuhi ketentuan-ketentuan yang ada dalam kontrak. Kontrak antara Web Sevima dan Universitas Sjakhyakirti berlaku selama 5 tahun, dan dapat diperpanjang jika universitas memutuskan untuk terus menggunakan sistem Web Sevima. Selama kontrak berlangsung, PT. Sevima Edu Indonesia akan terus memantau dan meningkatkan sistem Web Sevima untuk memastikan bahwa sistem ini tetap sesuai dengan kebutuhan universitas (Universitas Sjakhyakirti Palembang, 2022). Namun, meskipun Web Sevima telah digunakan secara luas, masih ada beberapa permasalahan yang perlu diatasi, seperti

Kurangnya informasi tentang pengalaman pengguna, belum ada evaluasi yang sistematis tentang pengalaman pengguna Web Sevima dari perspektif mahasiswa. Kualitas pengalaman pengguna yang belum optimal, ada beberapa mahasiswa mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan Web Sevima, seperti navigasi yang rumit atau informasi yang tidak jelas. Serta dampak pada kepuasan dan produktivitas, Pengalaman pengguna yang buruk dapat mempengaruhi kepuasan dan produktivitas mahasiswa dalam menggunakan Web Sevima.

Universitas Sjakhyakirti Kota Palembang sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi yang menggunakan Web Sevima, perlu melakukan evaluasi pengalaman pengguna untuk memastikan bahwa platform ini dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dan memenuhi kebutuhan mahasiswa. Evaluasi pengalaman pengguna Web Sevima pada mahasiswa Universitas Sjakhyakirti Kota Palembang dapat memberikan informasi yang berharga untuk memperbaiki platform ini dan meningkatkan kualitas Pendidikan (Utama, 2023).

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) karena berdasarkan penelitian terdahulu banyak menggunakan metode UEQ seperti yang diteliti oleh Rakhmawati (2022) dalam Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer dan diteliti oleh Wibiwi (2021) dalam Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen, Menurut mereka metode UEQ ini dapat mengukur enam aspek pengalaman pengguna, yaitu daya Tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, simulasi, dan kebaruan. Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data tentang pengalaman pengguna secara subjektif dan objektif. Dengan menggunakan metode UEQ, peneliti dapat mengetahui bagaimana pengguna berinteraksi dengan Web Sevima, apa yang mereka

sukai dan tidak sukai, dan bagaimana mereka merasakan pengalaman pengguna (Putu et al., 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna meningkatkan kualitas Web Sevima dengan judul “**EVALUASI *USER EXPERIENCE* WEB SEVIMA PADA MAHASISWA UNIVERSITAS SJAKHYAKIRTI KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman pengguna (*user experience*) mahasiswa Universitas Sjakhyakirti Kota Palembang dalam menggunakan Web Sevima?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengalaman pengguna Web Sevima pada mahasiswa Universitas Sjakhyakirti Kota Palembang dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas Web Sevima.

1.4 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini difokuskan pada evaluasi *user experience* Web Sevima yang digunakan oleh mahasiswa Universitas Sjakhyakirti Kota Palembang. Penelitian ini mengacu pada metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang mengevaluasi enam aspek utama yaitu: *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation*, dan *Novelty*. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Responden yang dijadikan sampel terbatas pada mahasiswa aktif Universitas Sjakhyakirti Kota Palembang yang telah menggunakan Web Sevima minimal selama satu semester.

- 2) Penelitian hanya menilai pengalaman pengguna dari sisi mahasiswa dan tidak mencakup perspektif dosen atau admin sistem.
- 3) Evaluasi dilakukan terhadap versi Web Sevima yang digunakan saat penelitian berlangsung, tanpa membandingkan dengan sistem serupa lainnya.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna penulis, objek dan pihak kampus dalam meningkatkan fungsionalitas platform sebagai berikut:

- 1) Bagi Penulis, dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan evaluasi *user experience* menggunakan metode UXQ serta mengembangkan kemampuan dalam menganalisis dan menginterpretasikan data *user experience*.
- 2) Bagi Objek Penelitian, dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menyampaikan pendapat dan pengalaman mereka dalam menggunakan Web Sevima.
- 3) Bagi Pihak Kampus, dapat menambah referensi penelitian di bidang sistem informasi, khususnya dalam evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) dan pengembangan sistem teknologi informasi yang berorientasi pada pengguna.

1.6 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metodologi penelitian, yaitu:

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data terkait yang dibutuhkan pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan studi literatur, observasi, dan kuesioner. Studi literatur dilakukan dengan mempelajari berbagai referensi terkait dengan topik dan objek penelitian ini, serta penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya. Observasi dilaksanakan untuk untuk

mengumpulkan data dan informasi dengan mengamati Web Sevima. Kuesioner dilakukan dengan melakukan penyebaran daftar pertanyaan yang telah dirancang kepada pengguna Web Sevima dengan menggunakan Lembaran Kertas.

1.6.2 Metode Evaluasi

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah metode evaluasi untuk mengukur user experience dengan menggunakan kuesioner. Beberapa tujuan Utama penggunaan UEQ adalah untuk membandingkan level user experience antara dua produk, menguji user experience suatu produk, dan menentukan area perbaikan suatu produk. UEQ memiliki 6 skala pengukuran yang terbagi menjadi 26 item pernyataan, yaitu (Schrepp, 2023):

- 1) *Attractiveness*: Kesan pengguna terhadap produk secara keseluruhan, suka atau tidak suka.
- 2) *Perspicuity*: Kemudahan untuk mempelajari cara penggunaan dan menjadi familiar dengan produk.
- 3) *Efficiency*: Pengguna dapat menyelesaikan suatu tugas dengan cepat dan efisien tanpa usaha yang besar.
- 4) *Dependability*: Tingkat kontrol yang dirasakan dimiliki oleh pengguna dalam interaksi.
- 5) *Stimulation*: Tingkat motivasi dan kesenangan pengguna dalam menggunakan produk.
- 6) *Novelty*: Tingkat inovasi dan kreativitas produk yang dapat menarik perhatian pengguna.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi, pembahasan terbagi dalam lima bab yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah,

Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan Batasan Masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan pada penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menguraikan dasar-dasar teori yang terkait dengan evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) pada Web Sevima menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan materi lainnya yang digunakan dalam penelitian skripsi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan metode dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian mencakup metode pengumpulan data, dan model yang digunakan dalam melakukan evaluasi.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan profil singkat Web Sevima dan membahas hasil evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap Web Sevima dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya.

Universitas Bina
Dharma

