

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara organisasi dalam berinteraksi dengan pelanggannya. Kini, *website* tidak hanya menjadi sarana untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai platform untuk berinteraksi ataupun memberikan pengalaman yang menarik. Banyak organisasi telah memanfaatkan *website* untuk mencapai tujuan organisasinya. Salah satu diantaranya adalah Universitas dalam proses penerimaan mahasiswa baru. Universitas Mikroskil memiliki *website* sebagai salah satu sarana utama dalam proses penerimaan mahasiswa baru. Pengalaman pengguna yang baik dan usability *website* yang optimal menjadi krusial untuk memastikan efektivitas dan efisiensi *website* dalam menarik calon mahasiswa baru serta memfasilitasi proses penerimaan [1].

Penelitian mengenai *usability* pernah dilakukan oleh Tenia Wahyuningrum et al [2] pada *e-commerce* dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Hasil dari penelitian ini dikatakan bahwa *usability* memiliki kaitan dengan efisiensi dan kepuasan pengguna terhadap suatu produk teknologi informasi. Kontribusi lainnya mengenai evaluasi *usability* dengan SUS juga dilakukan oleh Andre Valerian et al [3] pada *website* Universitas yang dikhususkan untuk staf. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kekurangan yang terdapat pada *website* Universitas berdasarkan data pengalaman pengguna. Data pengalaman pengguna dikumpulkan dengan menggunakan *framework User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil dari penelitian ini dikatakan bahwa *website* tersebut tidak ramah pengguna dan tidak mudah untuk digunakan, merujuk pada hasil penelitian ini kemudian dilakukan pengembangan untuk mengubah kekurangan-kekurangan yang didapatkan dari pengguna. Penelitian mengenai evaluasi pengalaman pengguna juga dilakukan oleh Bayu Setiaji et al [4] pada aplikasi ujian dengan menggunakan *framework User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+). Hasil dari penelitian ini dikatakan bahwa spesifikasi perangkat tidak memiliki korelasi dengan pengalaman pengguna, melainkan pada kualitas dari aplikasi.

Pada penelitian ini, akan dilakukan evaluasi pengalaman pengguna terhadap *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil dengan menggunakan *framework User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dan evaluasi terhadap *usability* dari *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil dengan menggunakan metode *System*

*Usability Scale (SUS)*. *Framework UEQ+* merupakan perpanjangan *modular extension* dari *User Experience Questionnaire (UEQ)*. *Framework UEQ+* dapat digunakan untuk membangun kuesioner yang lebih optimal untuk skenario evaluasi khusus<sup>1</sup>. Metode SUS digunakan karena metode ini merupakan metode yang memungkinkan responden untuk memberikan respon dengan lebih sederhana dan mudah, tetapi tetap dapat mengungkap tingkat usability dari aplikasi dengan lengkap. Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui tingkat usability dan pengalaman pengguna termasuk kekurangan dari *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil dari sisi pengguna. Hal ini penting mengingat *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil merupakan salah satu *channel* dan media utama untuk penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil.

Dari permasalahan dan kajian literatur yang telah dijabarkan, maka dilakukanlah penelitian ini dengan judul “**Evaluasi Pengalaman Pengguna dan Usabilitas pada Website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Mikroskil dengan UEQ+ dan SUS**”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana evaluasi pengalaman pengguna pada *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil dapat dilakukan dengan menggunakan *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*?
2. Bagaimana evaluasi usability pada *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil dapat dilakukan dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)*?

## 1.3. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tesis ini adalah mengevaluasi pengalaman pengguna dan usability *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman dari calon mahasiswa baru.

---

<sup>1</sup> <https://ueqplus.ueq-research.org/> diakses pada tanggal 05 April 2024

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian tesis ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Mengetahui pengalaman pengguna terhadap *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil.
2. Mengetahui usabilitas dari *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil.
3. Menjadi masukan untuk pengembang *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil dalam meningkatkan kualitas dan pengalaman penggunaan *website*.
4. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai literatur untuk penelitian yang akan datang.

#### 1.5. Ruang Lingkup

Batasan dan ruang lingkup yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada evaluasi usabilitas dan pengalaman penggunaan *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil. Evaluasi akan difokuskan pada aspek-aspek usabilitas. Selain itu, untuk pengalaman pengguna akan melibatkan beberapa skala pengukuran penting yang meliputi: *trust*, *dependability*, *quality of content*, *trustworthiness of content*, *efficiency*, *intuitive use*, *value*, dan *usefulness*.
2. Untuk responden pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Mikroskil angkatan 2022 dan 2023 dengan populasi sebesar 1.835 orang yang melakukan pendaftaran secara *online*. Adapun sampel dihitung dengan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 5% dan *confidence level* 95% yang menghasilkan jumlah sampel minimal sebanyak 328 responden.
3. Jenis *form* yang digunakan adalah *Google Form*.
4. Data akan diolah dengan menggunakan SPSS dan *Data analysis Tools*.

#### 1.6. Metodologi Penelitian

Berikut ini akan dijelaskan langkah-langkah metodologi penelitian yang digunakan sebagai berikut:

##### 1. Studi Literatur

Pada tahap ini, dilakukan pendalaman topik dengan melakukan kajian literatur dan mempelajari berbagai referensi yang berkaitan dengan evaluasi pengalaman pengguna dan usabilitas terhadap *website*, UEQ+ dan SUS.

##### 2. Analisis masalah

Pada tahap ini, dilakukan analisis berdasarkan hasil studi literatur yang sudah dilakukan untuk mengidentifikasi masalah dan masalah yang harus diselesaikan, data yang dibutuhkan dan menjelaskan solusi atas masalah yang diselesaikan.

### 3. Pengumpulan Data

Pada tahapan ini, kuesioner dibagikan kepada mahasiswa Universitas Mikroskil angkatan 2022 dan 2023 yang melakukan pendaftaran secara *online*.

### 4. Pengolahan Data

Pada tahapan ini, data kuesioner yang telah dikumpulkan kemudian diolah untuk mengetahui hasil pengalaman pengguna dengan menggunakan UEQ+ dan hasil usability dengan SUS.

### 5. Melakukan evaluasi terhadap hasil pengolahan data

### 6. Menarik kesimpulan dari hasil evaluasi

### 7. Menyusun laporan tesis

## 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini terdiri dari 5 bab, dengan setiap bab membahas hal-hal sebagai berikut. Bab 1 Pendahuluan berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian yang diharapkan, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan. Bab 2 Kajian Literatur berisikan tinjauan pustaka yang menjadi topik penelitian dan metode yang digunakan dalam penelitian. Bab 3 Metodologi Penelitian berisikan analisis masalah, data, metode, dan alat-alat penelitian yang digunakan dalam penelitian. Bab 4 Hasil dan Pembahasan berisikan pembahasan hasil yang diperoleh dari metode yang digunakan dan pengujian yang dilakukan. Bab 5 Penutup berisikan kesimpulan terhadap penelitian yang dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.