

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang cepat telah mengubah pola interaksi dan perilaku sehari-hari masyarakat. Perubahan ini juga mempengaruhi cara individu dan organisasi menjalankan tugas-tugas mereka, termasuk dalam sektor pendidikan. Seiring dengan kemajuan teknologi, metode pembelajaran juga mengalami transformasi. Salah satu bentuk pembelajaran yang berkembang adalah sistem *e-learning* (Irianto et al., 2021).

Konsep yang dikenal sebagai *e-Learning* ini mempengaruhi transformasi dari pendidikan konvensional menjadi bentuk digital, baik dalam konten maupun sistemnya. Dalam konsep ini, terjadi gabungan antara interaksi tatap muka dengan pembelajaran elektronik, yang dapat meningkatkan partisipasi dan interaksi antara peserta didik. Melalui pertemuan tatap muka, peserta didik dapat berinteraksi dengan sesama peserta dan guru mereka. Hubungan yang terjalin ini mendukung kolaborasi mereka secara virtual, sementara persiapan yang matang sebelum menerapkan pembelajaran berbasis multimedia juga sangat penting untuk kelancaran proses pembelajaran. Kedua aspek ini merupakan faktor kunci dalam proses pembelajaran yang dikenal sebagai *e-learning* (MUTIA & LEONARD, 2015).

*E-learning* adalah jenis pendekatan pembelajaran yang menggunakan internet atau jaringan komputer lainnya sebagai media untuk menyampaikan, mengembangkan, dan mengevaluasi materi pembelajaran kepada para siswa (A. & Bau, 2023) (Irianto et

al., 2021).

Universitas Sangga Buana merupakan salah satu Lembaga Pendidikan yang telah mengimplementasikan sistem *e-learning* berbasis website sebagai sarana pembelajaran online bagi para mahasiswa. Sistem ini dirancang untuk mempermudah akses dan partisipasi dalam proses pembelajaran dengan menggunakan Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) dan *password* sebagai kunci masuk ke dalam *platform e-Learning*. Penggunaan website kuliah online ini mulai efektif digunakan di tahun 2020 tepatnya di bulan Maret ketika virus corona menyerang. Melalui website ini, mahasiswa dapat mengakses materi perkuliahan secara mudah dan fleksibel tanpa harus datang ke kampus. Selain itu, platform ini juga digunakan untuk pengiriman tugas, menjalani Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS). Dengan adanya sistem ini, pengajaran tatap muka yang konvensional dapat digantikan secara efektif melalui penggunaan teknologi (Sangga et al., 2021).

Pada kesempatan kali ini peneliti hanya akan berfokus pada sisi pengalaman pengguna atau *user experience* pada website Kuliah Online yang dimana melibatkan mahasiswa sebagai *user* untuk dapat menjadi tolak ukur penerimaan terhadap website Kuliah Online. Tampilan website Kuliah Online untuk mahasiswa tentunya harus memiliki nilai informatif dan juga mudah digunakan demi kelancaran perkuliahan dan aktifitas mahasiswa. KULON sebagai sebuah website yang akan selalu digunakan oleh mahasiswa sudah seharusnya dibangun untuk menjadi sebuah web yang memiliki kemudahan (*user friendly*) agar nyaman saat digunakan demi kelancaran dalam perkuliahan serta aktifitas mahasiswa.

*User experience* (UX) adalah pengalaman keseluruhan yang dialami oleh

seseorang saat menggunakan produk atau layanan tertentu. UX bukan hanya tentang fungsi dan fitur, tetapi juga tentang bagaimana pengguna merasa dan berinteraksi dengan produk atau layanan tersebut (Hassenzahl & Tractinsky, 2006). *User experience* (pengalaman pengguna) memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan kesuksesan sebuah website atau aplikasi. Untuk meningkatkan *user experience* dalam website, perlu dilakukan evaluasi yang komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Ueq, 2023), (Saepudin et al., 2023).

*User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan sebuah metode yang dipakai atau digunakan untuk mengukur *user experience* (pengalaman pengguna) terhadap sebuah produk, tujuannya itu untuk menilai dengan cepat pengalaman pengguna yang dirasakan dari produk. Metode UEQ tersebut dibagi menjadi 6 variabel utama yaitu ada *attractiveness* (daya tarik), *perspicuity* (kejelasan), *efficiency* (efisiensi), *dependability* (ketepatan), *stimulation* (stimulasi), *novelty* (kebaruan) Framework ini memungkinkan peneliti untuk secara sistematis mengevaluasi dan mengukur berbagai aspek *user experience* yang relevan (Ueq, 2023), (Wijaya et al., 2021), (Khuntari, 2022).

Tanpa adanya evaluasi *user experience* yang dilakukan secara sistematis, sulit untuk mengetahui sejauh mana website Kuliah Online ini memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Masalah ini dapat mengakibatkan pengalaman pengguna yang tidak optimal, seperti kesulitan navigasi, tampilan yang tidak responsif, atau fitur-fitur yang kurang sesuai (AISYURA, 2019).

Hasil evaluasi *user experience* ini memberikan informasi yang berharga bagi

pengembangan *platform* Kuliah Online di masa depan. Dengan mengetahui kebutuhan dan preferensi pengguna, pengembang dapat melakukan perbaikan dan penyesuaian pada fitur, antarmuka, dan fungsionalitas *platform* untuk meningkatkan pengalaman pengguna (Himawan & Yanu F, 2020), (Teknik et al., 2015). Dengan memahami preferensi dan kebutuhan pengguna tersebut, Universitas Sangga Buana dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan dan mengadopsi fitur-fitur baru yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Evaluasi ini juga dapat mendukung perancangan strategi pembelajaran yang lebih efisien dan memastikan bahwa platform kuliah daring dapat memberikan manfaat optimal bagi pengguna.

Dalam konteks ini, penelitian evaluasi *user experience* menggunakan *framework* UEQ pada website kuliah online Universitas Sangga Buana bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi pengalaman pengguna secara sistematis. Penelitian ini akan melibatkan partisipasi dari mahasiswa yang menggunakan platform tersebut. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi kekuatan dan kelemahan platform kuliah online, serta rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan. Oleh sebab itu, penelitian ini diberi judul “ **Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Website Kuliah Online Universitas Sangga Buana menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)**”.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan identifikasi masalahnya yaitu:

1. Belum dilakukannya evaluasi terhadap *user experience* (pengalaman pengguna) pada website kuliah online Universitas Sangga Buana.
2. Belum diketahui variabel yang harus diperbaiki sesuai dengan metode UEQ

## 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana hasil evaluasi pengalaman pengguna pada website Kuliah Online Universitas Sangga Buana menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?
2. Variabel apa yang menjadi prioritas perbaikan pada website Kuliah Online Universitas Sangga Buana berdasarkan pengukuran UEQ?

## 1.4. Batasan Masalah

Dalam melakukan suatu penelitian maka diperlukan batasan-batasan agar tidak menyimpang dari apa yang telah direncanakan, adapun batasan masalahnya adalah :

- 1) Penelitian ini dilakukan pada Website Kuliah Online Universitas Sangga Buana
- 2) Kuesioner pada penelitian ini dibuat berdasarkan dari variabel *User Experience Questionnaire* (UEQ).
- 3) Responden dari penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Sangga Buana angkatan 2017-2022.



### 1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk memahami bagaimana pengguna mengalami interaksi dengan website tersebut dan mengevaluasi tingkat kepuasan, efisiensi, dan kegunaan website dalam konteks pengalaman pengguna.

Beberapa tujuan spesifik yang mungkin termasuk dalam penelitian ini meliputi:

1. Mengevaluasi aspek kepuasan pengguna: Penelitian bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website kuliah online Universitas Sangga Buana dengan mempertimbangkan antarmuka pengguna, kualitas konten, dan kesesuaian fitur-fitur yang disediakan dengan kebutuhan pengguna.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan website: Dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ), penelitian ini akan mengidentifikasi aspek-aspek spesifik dari website kuliah online yang dinilai positif oleh para *user* (kekuatan), serta aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan (kelemahan). Informasi ini dapat digunakan untuk menyusun rekomendasi perbaikan atau pengembangan lebih lanjut.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan: tujuan akhir dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi berdasarkan temuan evaluasi UEQ. Rekomendasi tersebut mencakup kemungkinan perubahan desain, peningkatan fitur, atau pembaruan lainnya yang diharapkan dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna dalam menggunakan website kuliah online Universitas Sangga Buana.

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan akan tercipta wawasan berharga bagi para pengembang website kuliah online dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan penggunanya.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini, diharapkan ada beberapa manfaat yang dihasilkan yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan menjadi referensi bagi penelitian serupa di masa yang akan datang..
2. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat kontribusi yang nyata terhadap teori-teori yang berkaitan dengan persoalan tersebut.

### **1.7. Metodologi Pengumpulan Data**

Pengumpulan data penting yang diperlukan untuk penelitian ini dilakukan melalui tinjauan literatur, observasi dan survei. Studi kepustakaan dilakukan dengan melihat berbagai referensi tentang topik dan pokok bahasan penelitian ini serta penelitian-penelitian terdahulu yang terkait. Pengamatan dilakukan untuk mengumpulkan data dengan mengamati website Kuliah Online Universitas Sangga Buana. Survei dilakukan dengan menggunakan Google form untuk membagikan daftar pertanyaan yang disiapkan untuk pengguna website Kuliah Online Universitas Sangga Buana.

### **1.8. Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan laporan, pembahasan terbagi dalam lima bab yang

secara singkat diuraikan sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pada penelitian

**BAB II : LANDASAN TEORI**

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

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan terkait metode penelitian, pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, dan model yang digunakan dalam melakukan evaluasi.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil dan pembahasan dari evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) Website Kuliah Online Univeristas Sangga Buana.

**BAB V : PENUTUP**

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

**DAFTAR PUSTAKA**