

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan masalah dan sistematika penulisan laporan.

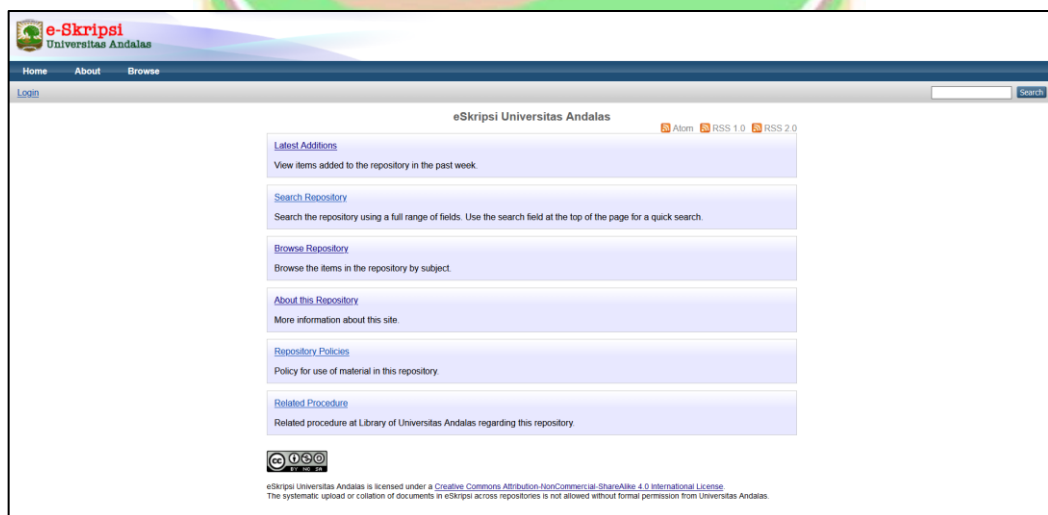
1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi terus berkembang setiap tahunnya. Perkembangan teknologi informasi tidak dapat dihindari di era globalisasi ini. Dalam perkembangan teknologi informasi dibutuhkan adanya sistem informasi. Sistem informasi ini terdiri dari modul-modul yang saling terintegrasi menyajikan informasi dan pengolahan data untuk disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna, *database*, *source code* dan model desain dari suatu rancangan sistem informasi yang digunakan untuk mempermudah dalam proses pengembangan dan perawatannya (Hidayat & Muttaqin, 2018). Hampir semua orang menggunakan teknologi, seperti smartphone, komputer, dan lainnya. Manusia sebagai pengguna, melakukan interaksi dengan teknologi melalui sebuah antarmuka. Oleh karena itu, diciptakanlah interaksi antara manusia dan komputer oleh ilmuwan. *Human Computer Interaction* adalah bidang studi yang berfokus pada interaksi antara manusia dan komputer (Fischer, 2001). Interaksi tersebut diimplementasikan dalam bentuk antarmuka yang disebut *user interface* (UI) dan pengalaman yang diciptakan oleh interaksi tersebut disebut *user experience* (UX).

User Interface (UI) adalah tampilan atau antarmuka yang digunakan oleh pengguna untuk berinteraksi dengan sistem melalui perintah atau teknik (Joo, 2017). Sedangkan *user Experience* (UX) menggambarkan bagaimana perasaan pengguna sebelum, selama, dan setelah berinteraksi dengan sistem (Hartson & Pyla, 2019). *User Interface* dan *User Experience* adalah hal yang tidak dapat dipisahkan karena keduanya saling melengkapi. *User Experience* dapat ditentukan berdasarkan *interface* pengguna.

Situs website untuk institusi pendidikan sangatlah penting. Situs website adalah bentuk penampilan online yang paling penting, yang mencerminkan reputasi institusi, model, dan aktivitas institusi. Situs website Repository perguruan tinggi adalah website yang mengumpulkan, memelihara serta menyebarkan informasi digital milik institusi perguruan tinggi. Informasi digital tersebut menjadi pembeda dengan perguruan tinggi lainnya. Mengingat pentingnya informasi tersebut bagi civitas akademika untuk menunjang proses pembelajaran dan penelitian, maka website repository harus mudah untuk di akses dan dipahami oleh pengguna (Losonczi, 2012).

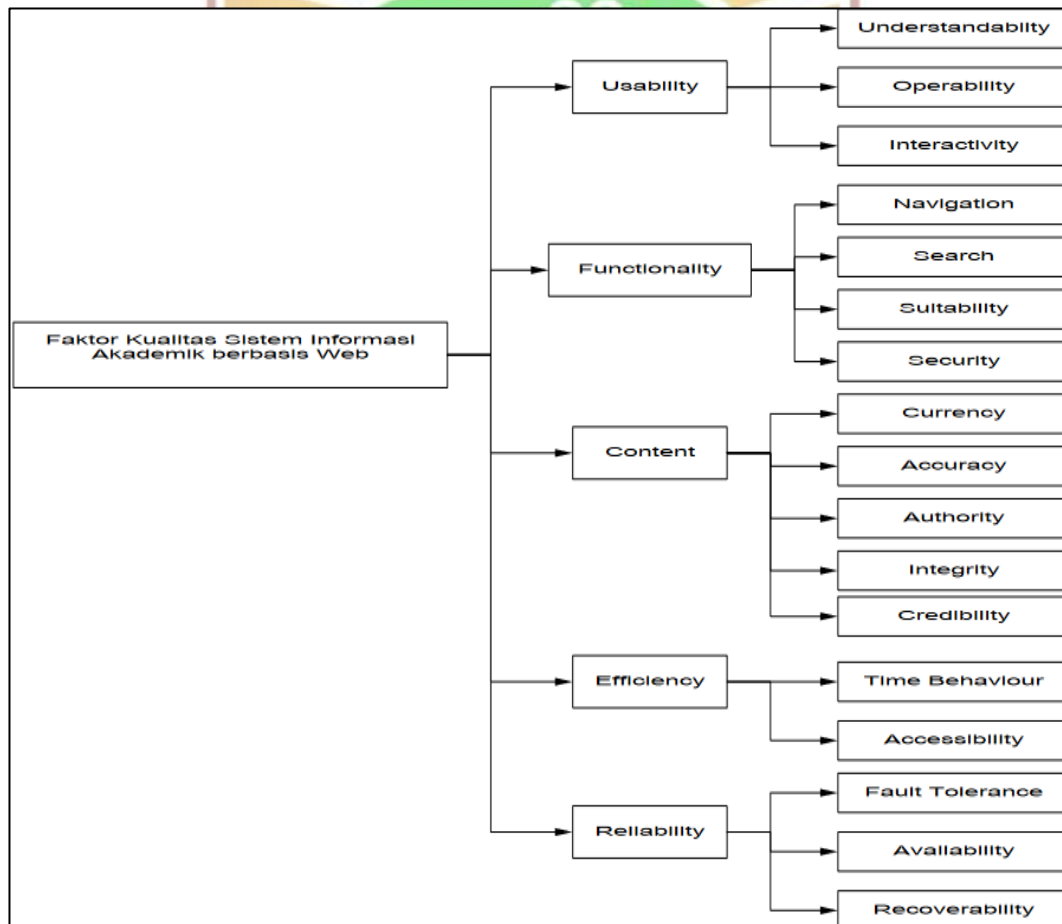
E-skripsi Unand merupakan antarmuka dari sistem informasi akademik Universitas Andalas. Dari sekian banyak platform untuk tipe website repository seperti EPrints, Figshare Alpha, DSpace, dan lain-lainnya, Repository Unand menggunakan platform open source e-prints 3. E-skripsi Unand merupakan website akademik yang memuat semua informasi yang berkaitan dengan tugas akhir mahasiswa lulusan Unand serta juga membantu mahasiswa akhir dan staf akademik untuk terhubung. **Gambar 1.1** berikut ini merupakan website yang dimiliki oleh Unand saat ini



Gambar 1.1 Homepage E-skripsi Unand

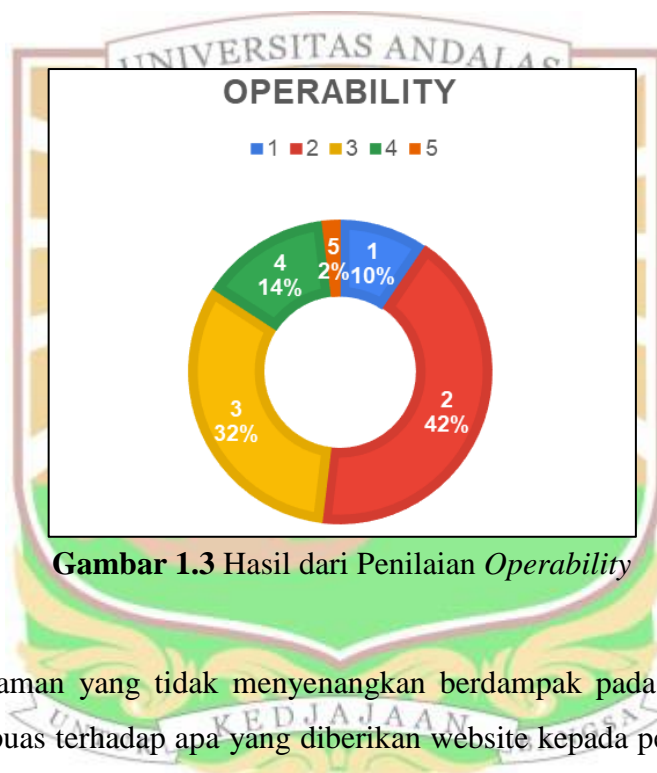
Berdasarkan observasi peneliti terhadap website ini, didapatkan beberapa kendala terhadap tampilan pada saat menggunakan website. Untuk mendukung

permasalahan yang ditemukan pada situs website E-skripsi saat ini, dilakukanlah sebuah survei untuk melihat bagaimana pengalaman pengguna lain. Survei ini menggunakan sub faktor kualitas pada konseptual *framework* sistem informasi akademik berbasis web dan memiliki 5 faktor utama seperti pada **Gambar 1.2**, yaitu *usability*, *functionality*, *content*, *efficiency*, *reliability*. *Usability* merupakan efektifitas sebuah website yang digunakan oleh pengguna dalam mencapai tujuan tertentu. *Functionality* terkait dengan seberapa baik fungsi website dalam mencapai tujuan. *Content* adalah seberapa baik informasi yang ditampilkan dalam suatu website. *Efficiency* adalah seberapa maksimal tujuan yang akan dicapai pada website dengan meminimasi tenaga dan waktu, dan *reliability* merupakan seberapa kemampuan dari website guna mencapai tujuan (Fadhli, 2015).



Gambar 1.2 Framework Survei Pengguna

Pada survei, terdapat tingkat kepuasan pengguna dari angka 1 – 5 dan dibagi menjadi 3 perspektif, yaitu angka 1 dan 2 menyatakan tidak setuju, angka 3 menyatakan netral, dan angka 4 sampai 5 menyatakan setuju. Dalam survei, sebagian besar para responden memberikan nilai yang rendah pada situs website. **Gambar 1.3** dapat dilihat contoh penilaian pengguna terhadap website, dan ditemukan pada penilaian oleh pengguna bahwa angka 1 memiliki presentase 10% dan angka 2 memiliki presentase 42%, sehingga dapat dikatakan sebanyak 52% responden tidak setuju (82 dari 158 responden menjawab tidak setuju) terhadap pertanyaan yang diberikan, 32% responden netral dan 16% responden setuju.



Gambar 1.3 Hasil dari Penilaian *Operability*

Pengalaman yang tidak menyenangkan berdampak pada pengguna yang masih belum puas terhadap apa yang diberikan website kepada pengguna. Seperti pada **Tabel 1.1**, dapat dilihat *range* kepuasan pengguna berada pada kategori tidak puas dan cukup (Lestari & Hadi, 2020). Range kepuasan pengguna dihitung menggunakan rumus rata-rata kepuasan.

Tabel 1.1 Skor Survei Awal Kepuasan Pengguna

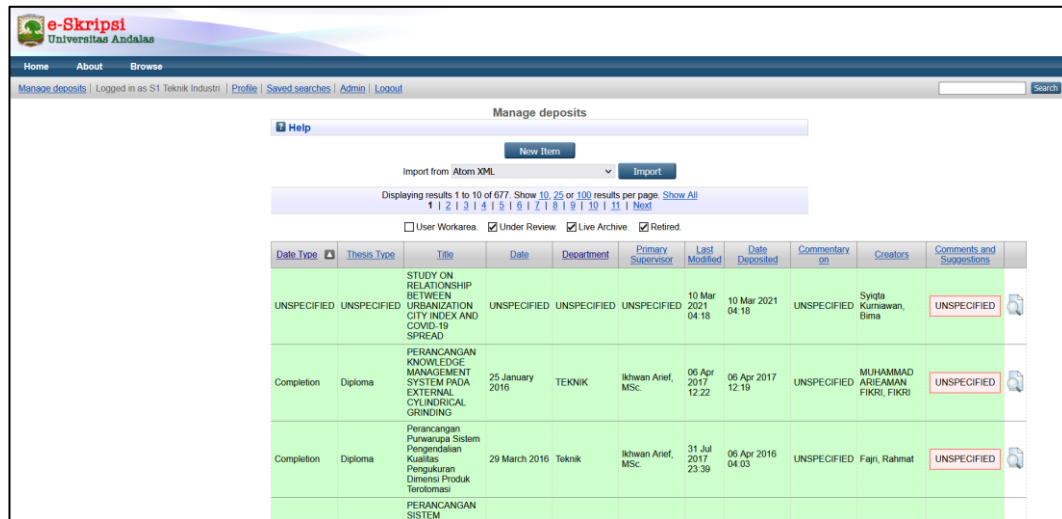
Faktor	Rata-rata kepuasan Awal	Range
<i>Understandibility</i>	2.61	Cukup
<i>Operability</i>	2.56	Tidak Puas
<i>Interactivity</i>	2.87	Cukup
<i>Navigation</i>	2.39	Tidak Puas

Faktor	Rata-rata kepuasan Awal	Range
<i>Suitability</i>	2.85	Cukup
<i>Accuracy</i>	3.59	Puas
<i>Authority</i>	3.60	Puas
<i>Integrity</i>	3.11	Cukup
<i>Credibility</i>	2.51	Tidak Puas
<i>Time Behavior</i>	2.82	Cukup

Berdasarkan temuan diatas, dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan pengguna dalam 10 parameter penilaian kualitas website E-skripsi Unand masih rendah terhadap pemahaman pengguna pada website dengan mudah sehingga dapat mengakomodasi pengguna dengan cepat. Kemudian kelengkapan fitur yang dibutuhkan pengguna, struktur/layout website, dan penampilan informasi penting yang harus diberikan dengan simpel pada website. Hal ini menunjukkan bahwa situs tersebut memiliki kelemahan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakannya mempengaruhi pengalaman pengguna. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka semakin baik pengalaman yang didapatkan pengguna.

Pengalaman pengguna yang tidak menyenangkan dapat melanggar beberapa hukum *experience* pengguna, seperti hukum Jakob dan hukum Hick. Pelanggaran pada Hukum Jakob yaitu berbicara tentang keakraban karena membantu pengguna untuk berinteraksi dengan produk dengan lebih cepat (Yablonski, 2020). Tampilan website yang memberikan fitur dan informasi yang banyak, istilah sulit untuk dipahami, dan fitur penting yang tidak tersorot mengakibatkan website ini melanggar teori hukum *exeperience* pengguna, yakni hukum Jakob. Pengguna harus memperhatikan keseluruhan fitur dan isi website agar mengerti dengan baik, dan dapat akrab dengan website sehingga hal ini menjadi suatu permasalahan terhadap pengalaman pengguna. Selain itu, Hukum Hick yang dilanggar pada website E-skripsi ini adalah sebagian besar pengguna E-skripsi Unand bertujuan untuk menemukan skripsi atau thesis yang mereka inginkan serta mengupload dokumen tugas akhir. Pada *homepage* E-skripsi Unand ketika tidak login maupun sedang login, dapat terlihat situs ini memberikan

informasi yang terlalu banyak kepada pengguna dan tidak menyoroti fitur-fitur penting. Berikut ini merupakan tampilan *Homepage* E-skripsi Unand ketika login seperti pada **Gambar 1.7**.



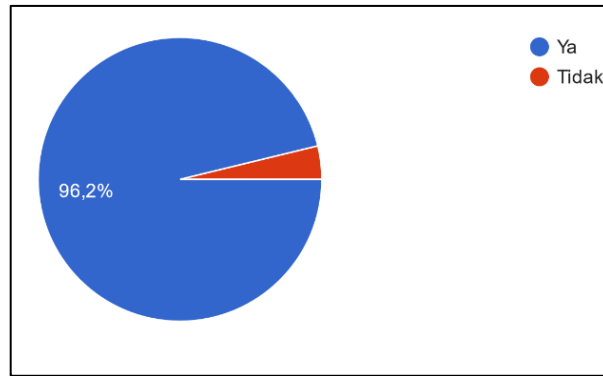
The screenshot shows the 'Manage deposits' page of the e-Skripsi system. It includes a navigation menu, a search bar, and a table of thesis records. The table has columns for Date Type, Thesis Type, Title, Date, Department, Primary Supervisor, Last Modified, Date Deposited, Commentary, Creators, and Comments and Suggestions. Three records are visible, each with an 'UNSPECIFIED' status in the 'Comments and Suggestions' column.

Date Type	Thesis Type	Title	Date	Department	Primary Supervisor	Last Modified	Date Deposited	Commentary	Creators	Comments and Suggestions
UNSPECIFIED	UNSPECIFIED	STUDY ON RELATIONSHIP BETWEEN URBANIZATION CITY INDEX AND COVID-19 SPREAD	UNSPECIFIED	UNSPECIFIED	UNSPECIFIED	10 Mar 2021 04:18	10 Mar 2021 04:18	UNSPECIFIED	Syifa Kurniawan, Bima	UNSPECIFIED
Completion	Diploma	PERANCANGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM PADA EXTERNAL CYLINDRICAL GRINDING	25 January 2016	TEKNIK	Ikhwan Arief, MSc.	06 Apr 2017 12:22	06 Apr 2017 12:19	UNSPECIFIED	MUHAMMAD ARIEAMAN FIKRI, FIKRI	UNSPECIFIED
Completion	Diploma	Perancangan Perangkat Sistem Pengendalian Kualitas Pengukuran Dimensi Produk Terolomasi	29 March 2016	Teknik	Ikhwan Arief, MSc.	31 Jul 2017 23:39	06 Apr 2016 04:03	UNSPECIFIED	Fajri, Rahmat	UNSPECIFIED

Gambar 1.4 Landing Page Login

Pada **Gambar 1.4**, pengguna dihadapkan dengan banyak informasi yang tidak berhubungan dengan tujuan mereka setelah mereka masuk ke sistem. Menurut hukum Hick, sebuah antarmuka yang sibuk yang memiliki tindakan yang tidak jelas atau sulit diidentifikasi dan informasi yang sulit ditemukan dapat memberikan beban kognitif yang lebih tinggi pada pengguna (Yablonski, 2020).

Jadi, hasil survei terhadap permasalahan yang ditemukan pada pengguna sejalan dengan pengalaman yang dialami peneliti, yaitu *interface* website saat ini belum baik. Oleh karena itu dengan memperbaiki *interface* dapat menyelesaikan permasalahan yang ada, sehingga dapat mengurangi ketegangan mental pada pengguna dan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dengan lebih baik sehingga kepuasan pengguna memiliki nilai yang tinggi. Berdasarkan tingkat kepuasan yang didapatkan, apakah website ini harus diperbaiki atau tidak, responden akan ditanyai pendapat mereka tentang desain ulang E-skripsi Unand. Hasilnya 96,2% menyatakan setuju bahwa E-skripsi Unand perlu didesain ulang agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik berdasarkan tingkat kepuasan pengguna, seperti yang terlihat pada **Gambar 1.5**.



Gambar 1.5 Jawaban Responden terkait E-skripsi Unand perlu *redesign*

Perbaikan *interface* E-skripsi Unand dilakukan dengan menggunakan metode *User Interface redesign* yang dapat menghasilkan pengalaman pengguna yang lebih baik. Metode yang dapat digunakan pada *redesign user interface* website ini seperti Lean UX, UCD, *Design Thinking Process*, dan lain-lain. Dikarenakan permasalahan tersebut memberikan pengalaman pengguna yang tidak baik terhadap *interface* website sehingga pengguna ingin sebuah *redesign*, maka peneliti mengangkat permasalahan tersebut kedalam suatu penelitian yang berjudul **“Perbaikan User Interface Untuk Peningkatan User Experience Website e-Skripsi Universitas Andalas”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah bagaimana merancang ulang *interface* Scholar Unand agar meningkatkan kepuasan dalam pengalaman pengguna dengan melibatkan pengguna dalam perancangan ulang E-skripsi Unand.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang ulang *User Interface* yang baru untuk Website E-skripsi Unand agar dapat dipahami dengan mudah oleh

pengguna, memenuhi fitur yang dibutuhkan oleh pengguna, memperbaiki layout dan konten, dan meminimalisir informasi yang tidak dibutuhkan oleh pengguna agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna sehingga pengguna memiliki pengalaman yang lebih baik dalam menjelajahi Website E-skripsi Universitas Andalas.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Experience* pengguna yang ditingkatkan berfokus pada *interface* dari *stakeholder* pengguna website.
2. Penelitian dilakukan hingga *prototype* desktop dengan tingkat ketelitian tinggi sebagai model perbaikan.
3. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah pengguna yang pernah mengakses website, yaitu mahasiswa akhir/alumni Universitas Andalas angkatan 2016 hingga 2019.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I membahas mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II membahas mengenai tinjauan pustaka yang digunakan sebagai

rujukan atau referensi yang mendukung penelitian. Rujukan yang digunakan dapat bersumber dari buku, jurnal, penelitian terdahulu, dan internet.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III membahas mengenai proses penelitian yang dilakukan mulai dari awal hingga akhir penelitian.

BAB IV PROSES DESIGN THINKING

Bab IV berisikan tentang *design thinking process* yang dilakukan dalam rangka mendesain ulang E-Skripsi Unand. *Design thinking process* terdiri dari empat tahap yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*

BAB V ANALISIS

Bab V menjelaskan tentang analisis mengenai hasil dari *design thinking process*, *user interface*, *uxer experience*, pengujian, dan analisis survei akhir.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab VI berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

