

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri Pendidikan merupakan salah satu bidang di mana revolusi industri 4.0 berkembang pesat. Setiap aspek masyarakat mendapat manfaat dari kemajuan teknologi yang pesat. Pemanfaatan kompleksitas inovasi data yang semakin populer oleh setiap individu atau lembaga, menjadikannya sebagai perangkat pendukung dalam bekerja dengan pekerjaan sehari-hari, untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan, lembaga pendidikan harus mampu mengembangkan sistem informasi manajemen (SIM). Saat ini, lembaga pendidikan memiliki berbagai persyaratan untuk menerapkan struktur organisasi mereka dan mengelolanya. Akses terhadap data dan informasi yang diperoleh selama proses pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, penyimpanan, dan pengiriman hingga pengambilan keputusan menerima informasi tersebut merupakan salah satu kebutuhan tersebut, karena kecenderungan perubahan perilaku manusia saat ini yang menginginkan proses yang cepat dan sederhana, kegiatan tersebut tentunya akan kurang efektif jika dilakukan secara manual. Selain itu, diperlukan tindakan pendukung untuk data yang harus dikelola dan diselesaikan tepat waktu untuk memberikan hasil dan fungsi yang maksimal sebagai alat pendukung pelaksanaan semua kegiatan organisasi secara efisien, efektif, dan produktif (Sonia, 2020).

Perkembangan dunia Pendidikan telah memasuki era baru berkat keberadaan teknologi informasi dan perannya, namun sumber daya manusia belum dapat mengimbangnya untuk mempercepat kemajuan menuju tujuan penyelenggaraan pendidikan yang bermutu, kondisi tersebut mendorong terjadinya perubahan dalam berbagai aspek. Kualitas itu perlu, tapi tidak cukup hanya berkualitas. Sebaliknya, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang solid berfungsi sebagai satu kesatuan yang harus diintegrasikan ke dalam sistem manajemen untuk mendukung komponen lain seperti kinerja tinggi, efisiensi, efektivitas, dan produktivitas. Sistem Informasi Manajemen (SIM) atau *Management Information System* (MIS) adalah aplikasi untuk memproses sistem informasi. Pengembangan sistem informasi harus diimbangi dengan keberadaan sumber daya manusia karena SIM merupakan kumpulan interaksi antara sistem informasi yang mengirim informasi baik untuk kebutuhan operasional maupun manajerial (Sonia, 2020).

Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP). Merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta Indonesia yang wajib melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) membawahi Tridharma UMP. Menyelenggarakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) bagi mahasiswa yang memenuhi syarat. Melalui *website* sim-kkn.ump.ac.id memudahkan mahasiswa dalam pengadministrasian kegiatan KKN, memudahkan mahasiswa mendapatkan semua informasi tentang kegiatan KKN, termasuk pendaftaran KKN,

informasi lokasi desa penempatan kegiatan KKN, informasi dari panitia dan dosen pembimbing lapangan, memudahkan pelaporan mengenai kegiatan program kerja harian individu maupun kegiatan program kerja harian kelompok KKN, dan memudahkan pelaporan hasil dari program kerja individu dan program kerja kelompok KKN. Dosen pembimbing lapangan juga dapat memantau dan mengevaluasi kegiatan program kerja mahasiswa sehingga kegiatan KKN dapat berjalan lebih lancar dan efektif.

Kelebihan *website* SIM KKN UMP yang telah ditawarkan, tidak terlepas dari ditemukannya persoalan yang harus dijadikan evaluasi ketika menggunakan *website* SIM KKN. Hasil wawancara oleh salah satu mahasiswa Fakultas Teknik dan Sains mengeluhkan permasalahan tampilan *website* SIM KKN pada saat mengisi kegiatan harian individu dan kelompok. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis mengeluhkan permasalahan mengenai mengisi laporan harian, Mahasiswa Peternakan dan Perikanan mengatakan terjadinya *website down* ketika dipagi hari. Keluhan yang disampaikan oleh ketiga mahasiswa mengarah pada permasalahan kualitas sistem. Jika permasalahan sistem mengganggu bekerjanya proses kegiatan KKN menjadikan tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kenyamanan berkurang.

Kualitas sebuah *website* yang memiliki struktur yang rapi dan desain yang menarik dapat menunjukkan keberhasilan suatu *website*. Untuk memastikan bahwa sejumlah besar orang dapat mengakses *web*, kualitas *web* perlu dievaluasi (Fitriansyah & Riwinoto, 2021). *UEQ* digunakan untuk menghitung evaluasi *User Experience*. Membangun *User Experience* dalam sebuah prinsip penilaian menentukan tingkat kepuasan sendiri dalam penilaian *User Experience* berupa kepuasan, kenyamanan akan sebuah jasa, produk, dll. *UEQ* memiliki enam skala pengukuran yaitu *Attractiveness* (daya tarik), *Efficiency* (efisiensi), *Perspiculty* (kejelasan), *Dependability* (ketepatan), *Stimulation* (stimulasi), dan *Novelty* (kebaruan). Sebuah *website* dengan melakukan penilaian *User Experience* dapat didefinisikan sebagai kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna *web* (Umar et al., 2020).

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, untuk dapat mengembangkan *website* SIM KKN UMP diperlukan evaluasi terkait dengan kinerja dan layanan. Sehingga penelitian ini akan mengkaji tentang analisis *user experience website* SIM KKN UMP dengan metode *UEQ* terhadap kemudahan pengguna. Harapannya setelah dilakukan penelitian ini, *website* SIM KKN akan lebih berkualitas, sehingga mudah dipahami, cepat dan mudah digunakan, serta mahasiswa dapat dengan nyaman menggunakan *website* SIM KKN.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan pada latar belakang, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mengevaluasi *user experience website* SIM KKN UMP dengan menggunakan UEQ?
2. Skala UEQ apa saja yang tertinggi dan terendah pada *website* SIM KKN UMP?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan pada latar belakang, ruang lingkup penelitian ini dibatasi oleh beberapa batasan berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada *website* SIM KKN UMP.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui area perbaikan *user experience* (pengalaman pengguna) *website* SIM KKN UMP.
3. Model UEQ yang memiliki enam skala digunakan dalam penelitian ini, yaitu: *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.
4. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei dalam bentuk kuesioner didistribusikan secara *online* kepada mahasiswa yang telah mengikuti kegiatan KKN di UMP dalam dua tahun terakhir terhitung sebelum bulan April 2022.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut:

1. Mengukur *level* kualitas *user experience* (pengalaman pengguna) terhadap layanan yang telah diberikan *website* SIM KKN UMP.
2. Mengetahui skala *UEQ* apa saja yang tertinggi dan terendah dalam *website* SIM KKN UMP.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang area yang memerlukan perbaikan untuk menentukan *level user experience* (pengalaman pengguna) *website* SIM KKN UMP supaya dalam melakukan proses kegiatan KKN berjalan dengan lancar.