

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online adalah sebuah sistem yang dirancang untuk melakukan seleksi secara otomatis mulai dari proses pendaftaran, proses seleksi hingga pengumuman seleksi yang dilakukan secara online dan berbasis waktu nyata (Gunawan, Usman and Febriyanto, 2021).

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) proses yang penting dalam dunia pendidikan, baik tingkat sekolah dasar, menengah, maupun perguruan tinggi. PPDB seringkali melibatkan banyak tahapan, termasuk pendaftaran, seleksi, dan pengumuman hasil. Proses ini bisa menjadi rumit dan kompleks, terutama bagi calon siswa dan orang tua yang belum familiar dengan prosedur dan persyaratan yang berlaku.

Era digital saat ini, banyak sekolah yang telah menerapkan sistem pendaftaran online dalam proses PPDB. Namun, meskipun proses pendaftaran online dapat memudahkan calon siswa dan orang tua dalam melakukan pendaftaran, masih banyak kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Beberapa kendala yang sering terjadi adalah penggunaan bahasa yang sulit dipahami, dan keterbatasan informasi yang disediakan.

Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam proses PPDB yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna *user experience* bagi para pelaku yang terlibat dalam proses tersebut. Salah satu pendekatan yang

dapat digunakan untuk meningkatkan *user experience* adalah dengan menerapkan metode *user centered design* dalam pengembangan sistem informasi.

Metode *User Centered Design (UCD)* merupakan pendekatan proses perancangan desain antarmuka secara berulang (*iterative*) yang berfokus terhadap tujuan kegunaan, karakteristik pengguna, lingkungan, tugas, dan alur kerja dalam desainnya (Eugenia *et al.*, 2022).

SMA N 1 Purwokerto merupakan salah satu sekolah menengah atas terkemuka di kota Purwokerto. Sekolah ini memiliki jumlah pendaftar yang tinggi setiap tahun pada proses PPDB, baik dari calon siswa maupun orang tua mereka. Oleh karena itu, penting untuk memastikan proses PPDB di SMA N 1 Purwokerto berjalan dengan baik dan memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna. Beberapa tahun terakhir, sekolah ini menghadapi tantangan dalam proses PPDB, terutama dalam hal sistem pendaftaran online yang digunakan. Beberapa masalah yang dihadapi oleh pengguna antara lain kesulitan mengisi formulir online, kesulitan mengunggah dokumen, tampilan antarmuka yang kompleks, serta kurangnya dukungan dan panduan bagi pengguna yang mengalami kesulitan.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Kendala apa saja yang dihadapi oleh pengguna dalam mengakses *website* pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang digunakan di SMA N 1 Purwokerto menggunakan metode *User Centered Design (UCD)*

C. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan menganalisis *User Experience* pada PPDB SMA N 1 Purwokerto menggunakan metode *User Centered Design* dan menemukan solusi yang efektif untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada PPDB. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini melihat pengalaman pengguna dalam proses pendaftaran dan tidak mempertimbangkan pengalaman pengguna selama proses seleksi.
2. Penelitian ini menggunakan metode *User Centered Design* sebagai metode penyelesaian masalah.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dalam meningkatkan pengalaman pengguna pada PPDB SMA N 1 Purwokerto dengan menggunakan metode *User Centered Design*.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna dari *website* PPDB SMA N 1 PURWOKERTO yang dapat digunakan menjadi acuan tambahan dalam mempertimbangkan peningkatan kualitas *website* PPDB.