

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin pesat, terbukti dengan banyaknya perubahan dalam kehidupan manusia. Hal ini terlihat pada penggunaan komputer yang digunakan sebagai alat bantu yang dapat menunjang aktivitas manusia dalam berbagai bidang, termasuk bidang pendidikan. Perkembangan teknologi juga dapat dilihat saat ini dengan meningkatnya jumlah pengguna internet. Tidak hanya website, dengan upaya penerapan teknologi tersebut, lembaga pendidikan di Indonesia juga telah membangun sistem informasi pendidikan tinggi untuk mendukung segala aktivitas mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan lainnya.

Peranan sistem informasi dalam sebuah institusi pendidikan tinggi sangatlah penting. Melalui sistem informasi, berbagai proses akademik dapat difasilitasi. Sistem informasi dapat digunakan untuk memfasilitasi berbagai proses akademik. Selain itu, sistem informasi juga berperan penting dalam menentukan kualitas perguruan tinggi (Paramitha, Dantes and Indrawan, 2018). Keberhasilan layanan sistem informasi diukur dengan kemampuannya untuk memberikan pengalaman pengguna yang dirasakan. Diantaranya adalah keberhasilan atau kegagalan pengguna dalam menggunakan suatu sistem.

Menurut Hartson dan Pyla (2012) Pengalaman pengguna (*user experience*) adalah efek keseluruhan yang dialami pengguna sebagai hasil interaksi antara pengguna dan sistem, perangkat, atau produk. termasuk efek kegunaan dan efek emosional selama interaksi. *User Experience (UX)* juga sangat penting untuk dipertimbangkan saat merancang dan mengembangkan produk atau layanan. *User Experience (UX)* adalah efek yang dirasakan pengguna sebagai hasil berinteraksi dengan sistem atau produk, termasuk kegunaan dan dampak emosional selama interaksi. Ada beberapa metode pengukuran UX, salah satunya adalah *User Experience Questionnaire (UEQ)*. UEQ berisi enam variabel penilaian yaitu Daya tarik

(*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*). Dari 6 variabel tersebut terdiri dari 26 item pertanyaan dan 7 pilihan jawaban.

Universitas Muhammadiyah Purwokerto merupakan salah satu lembaga pendidikan di Indonesia yang menerapkan perkembangan TI khususnya dalam kegiatan akademiknya. Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto (SIA UMP) merupakan sistem informasi yang diterapkan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebagai sistem informasi yang menyediakan fasilitas akademik untuk mahasiswa yaitu untuk pengisian dan perubahan Kartu Rencana Studi (KRS), pengambilan Kartu Hasil Studi (KHS), penjadwalan matakuliah, pengambilan Kartu Ujian, pengambilan Sertifikat Program D1 Bahasa Inggris, informasi tagihan pembayaran kuliah, evaluasi pembelajaran dan enroll matakuliah. Mahasiswa melakukan pengisian KRS setidaknya satu kali dalam kurun waktu satu semester. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui pengalaman pengguna saat menggunakan SIA UMP.

Purwanto dan Dirgahayu (2017) melakukan penelitian terhadap SIA UMP mengenai pengukuran tingkat kematangan tata kelola pengelolaan permasalahan SIA dengan menggunakan *framework* COBIT 4.1. Dari hasil penelitiannya, menyatakan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan, yaitu isu strategis dan teknis dalam mengukur kematangan tata kelola dalam mengelola permasalahan sistem informasi akademik dengan menggunakan *framework* COBIT 4.1. Masalah strategis yang dihadapi yaitu belum adanya *renstra/blue print/master plan* terkait pengembangan sistem informasi, yang juga mencakup proses manajemen permasalahan (yang masih dalam tahap perencanaan). Sedangkan masalah teknis yang dihadapi yaitu kerusakan jaringan (baik karena bencana alam atau kesalahan manusia/*human error*), *error* pada layanan yang baru diluncurkan (tidak/kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna) dan server terkadang *down* pada saat jam produktif.

Sholikhatin et al. (2019) pernah melakukan penelitian terhadap SIA UMP. Penelitian yang dilakukan yaitu menganalisis keamanan SIA UMP

menggunakan ISO 27001. Dari hasil penelitiannya, Universitas Muhammadiyah Purwokerto belum mendokumentasikan kebijakan keamanan informasi, SOP penanganannya incident dan manajemen risiko. Jaringan dan sistem informasi dikelola oleh tim BTIK dengan pembagian tugas yang jelas namun pengelolaan *incident* dilakukan secara praktikal. Server merupakan aset penting yang perlu mendapatkan penanganan dan perhatian yang lebih baik secara fisik maupun nonfisik.

Arrasyid (2022) melakukan penelitian terhadap SIA UMP dengan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dari hasil penelitiannya, dari 99 responden menghasilkan 68 responden merasa puas dengan SIA UMP. Dari hasil uji F, F Hitung lebih besar dari F Tabel dapat dinyatakan terbukti terdapat hubungan yang positif pada Variabel *Content* (EUC), *Accuracy* (EUA), *Format* (EUF), *Ease of Use* (EUE), dan *Timeliness* (EUT) terhadap Variabel *User Satisfaction* (SAT).

Arrasyid (2022) telah melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Dari hasil penelitiannya dari 99 responden menghasilkan 68 responden merasa puas dengan SIA UMP. Pada penelitian ini merupakan penelitian lanjutan untuk mengetahui pengalaman pengguna yang seperti apa sehingga pengguna merasa puas dan seberapa besar tingkatan pengalaman pengguna saat menggunakan SIA UMP.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan analisis pengalaman pengguna dengan objek yang diteliti adalah sistem informasi akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian ini diberi judul “Analisis *User Experience* Pada Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)”. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pengelola sistem informasi akademik ketika

dalam merencanakan pengembangan SIA UMP untuk meningkatkan pengalaman pengguna yang lebih baik dari sisi mahasiswa sehingga tingkat keberhasilan sistem informasi tersebut meningkat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang diidentifikasi yaitu pengalaman pengguna yang seperti apa sehingga pengguna merasa puas dan seberapa tingkatan pengalaman pengguna saat menggunakan Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat *user experience* sesuai dengan variabel yang terdapat pada metode UEQ. Variabel yang digunakan yaitu daya tarik (*attractiveness*), efisiensi (*efficiency*), kejelasan (*perspicuity*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), kebaruan (*novelty*).
2. Penelitian ini hanya dibatasi pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. *User* yang dituju sebagai responden pada penelitian ini merupakan mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat pengalaman pengguna pada Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pengelola SIA UMP sebagai dasar dalam melakukan pengembangan layanan SIA UMP.