

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman telah membawa dampak signifikan pada perkembangan penggunaan teknologi informasi yang banyak digunakan untuk mendukung kegiatan sehari-hari manusia. Teknologi informasi merujuk pada rangkaian inovasi untuk melakukan manipulasi data dengan cara mengolah, memproses, mengumpulkan, menyusun, dan menyimpan data guna menghasilkan informasi yang bermanfaat (Prima, 2021). Teknologi informasi telah membawa gebrakan baru, memungkinkan pengolahan, penyimpanan, dan tampilan data dan informasi dengan kecepatan dan efisiensi tinggi. Selain itu, teknologi ini memungkinkan akses yang lebih mudah dan fleksibel terhadap informasi, tanpa terbatas ruang dan waktu. Salah satu sektor yang sangat diuntungkan dari kemajuan teknologi informasi adalah layanan di perguruan tinggi. Dalam lingkungan perguruan tinggi, mahasiswa adalah kelompok terbesar, sehingga diperlukan sistem layanan yang efisien untuk meningkatkan aksesibilitas dan optimalisasi penggunaan sumber daya. Teknologi ini diwujudkan melalui Sistem Informasi Akademik, atau yang dikenal sebagai SIA.

SIA merupakan sebuah *platform* yang dirancang untuk memberikan dukungan lengkap terhadap perjalanan studi mahasiswa di lingkungan universitas. Hadirnya SIA telah membuka kemungkinan bagi mahasiswa untuk tidak lagi perlu mengunjungi secara fisik kantor

administrasi akademik, karena seluruh layanan yang dibutuhkan dapat diakses dengan mudah melalui perangkat ponsel atau komputer pribadi. SIA di perguruan tinggi umumnya tersedia dalam dua bentuk utama, yaitu sebagai aplikasi smartphone dan situs web, memastikan akses yang efisien dan nyaman bagi mahasiswa.

Sebagai sebuah institusi pendidikan modern, Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP) telah memperkenalkan Sistem Informasi Akademik (SIA) yang dapat diakses melalui alamat [www.sia.ump.ac.id](http://www.sia.ump.ac.id). SIA UMP adalah hasil pengembangan oleh Biro Akademik, sebuah unit pelayanan akademik di bawah supervisi Wakil Rektor 1 (Bidang Akademik dan Kerjasama). Biro Akademik bertekad memberikan layanan terbaik dengan tujuan untuk menyampaikan informasi akademik kepada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan efektif. SIA UMP memberikan akses kepada seluruh mahasiswa UMP melalui email dan kata sandi pribadi mereka, dan platform ini menyediakan beragam fitur, seperti kartu rencana studi, rincian pembayaran, evaluasi, serta kemampuan untuk mendaftar mata kuliah ke dalam kelas online.

Kenyamanan pengguna adalah salah satu yang menjadi acuan dalam keberhasilan pengembangan suatu sistem. Oleh karena itu suatu sistem yang dibuat harus berorientasi kepada pengalaman pengguna / *User Experience (UX)*. Pengalaman pengguna adalah kesan yang muncul pada seseorang saat dia berinteraksi dengan sistem tertentu, biasanya diekspresikan melalui berbagai jenis interaksi antara individu dan komputer (Khuntari,

2022). Pentingnya *User Experience (UX)* sangat mencerminkan sejauh mana kita harus menjadikan aspek ini sebagai elemen inti dalam eksplorasi dan pemenuhan kebutuhan selama proses pengembangan produk. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban untuk mempertimbangkan faktor *UX* sejak tahap awal pengembangan produk. *UX* memiliki peran kunci dalam mengevaluasi kenyamanan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi atau produk yang dihasilkan. *UX* juga dapat berfungsi sebagai alat pengukur yang memberikan wawasan tentang sejauh mana kepuasan dan kenyamanan pengguna tercapai dalam penggunaan produk tersebut (Henim & Sari, 2020).

Diperlukan penelitian untuk menilai apakah pengalaman pengguna (*UX*) sudah mencapai tingkat yang memadai atau belum, yang dapat dilakukan melalui pengujian. Pengukuran *UX* dapat dicapai dengan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif. Cara untuk mengukur tingkat *UX* yang efektif dapat dilakukan melalui penggunaan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Dengan memanfaatkan *UEQ*, evaluasi *UX* dapat dilakukan secara cepat dan sederhana dengan memperhitungkan faktor-faktor seperti Daya Tarik, Efisiensi, Kejelasan, Keandalan, Stimulasi, dan Kebaruan.

Penelitian ini melakukan evaluasi terhadap *UX* terhadap SIA pada Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Sistem ini digunakan oleh sebanyak 16.038 mahasiswa aktif UMP pada semester ganjil tahun akademik 2023/2024 (*Biro Akademik // Universitas Muhammadiyah Purwokerto, n.d.-a*). Penilaian dilakukan dengan membagikan kuesioner *UEQ* kepada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP). Tujuan utama

penelitian ini adalah untuk menggali pemahaman tentang pengalaman yang dialami oleh pengguna saat mereka menggunakan sistem informasi akademik yang tersedia bagi mahasiswa.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diberikan, penulisan ini akan mengkaji permasalahan berikut :

1. Sejauh mana tingkat *UX* dari SIA UMP berdasarkan pengujian dengan metode *UEQ*?
2. Apa saja yang perlu mendapat perbaikan dari hasil evaluasi SIA ump dengan metode *UEQ*?

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah yang ditentukan dalam penelitian ini adalah:

1. Tempat penelitian berada di SIA UMP.
2. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi solusi sistem informasi atau teknologi informasi yang dapat ditingkatkan pada SIA UMP, namun tidak sampai dilakukan perbaikan sistem. Evaluasi sistem informasi atau teknologi informasi tidak menghasilkan implementasi penyempurnaan pada aplikasi yang diteliti.
3. Metode yang digunakan adalah *UEQ*.

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat *UX* SIA UMP berdasarkan hasil evaluasi menggunakan *UEQ*.

2. Merumuskan rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi pada *UEQ* sebagai dasar perbaikan dan pengembangan tata kelola teknologi informasi SIA.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi terhadap pengembangan pada SIA UMP sebagai salah satu pertimbangan dalam perencanaan strategis SI/TI dalam mendukung pelayanan akademik mahasiswa yang lebih baik.

