

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ujian sekolah merupakan cara yang digunakan sekolah untuk mengevaluasi hasil belajar para siswa dalam mengukur taraf pencapaian keahlian, karakter dan inteligensi siswa, sehingga menjadi tahapan yang penting dalam proses kegiatan belajar mengajar [1]. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk merencanakan dan memastikan pelaksanaan ujian sekolah agar dapat berjalan dengan baik.

Pemanfaatan teknologi informasi di dunia pendidikan saat ini terus dikembangkan, agar dapat mendukung proses belajar mengajar [2]. Salah satu teknologi yang digunakan oleh pelajar dan pengajar adalah sistem informasi ujian. Sistem informasi ujian merupakan sebuah *platform digital* yang digunakan untuk melaksanakan ujian menggunakan teknologi dan informasi [3]. Pada saat ini, sistem informasi ujian sudah menjadi tren yang populer di lembaga pendidikan. Sistem ini dapat memberikan fleksibilitas waktu dan tempat, serta dapat mengurangi upaya dan biaya administratif yang terkait dengan ujian konvensional berbasis kertas [4].

SMK Muhammadiyah 2 Tulungagung merupakan salah satu sekolah swasta yang berada di Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung. SMK Muhammadiyah 2 Tulungagung memiliki sistem informasi ujian yang digunakan sebagai alat untuk menyelenggarakan ujian bagi para siswa. Dengan adanya sistem informasi ujian tersebut, dapat memudahkan siswa untuk mengerjakan ujian hanya dengan menggunakan media *smartphone* saja. Selain itu, sistem informasi ujian dapat memudahkan guru untuk menilai siswa dengan lebih akurat.

Dari hasil studi observasi wawancara dengan beberapa pengguna sistem informasi ujian di SMK Muhammadiyah 2 Tulungagung, terdapat beberapa masalah dan kekurangan pada sistem informasi ujian. Misalnya, tampilan sistem yang masih belum *compatible* dengan *smartphone* karena masih berbasis *desktop* dan sistem yang masih baru diterapkan. Masalah dan kekurangan tersebut dapat berdampak dan menjadi hambatan bagi siswa dalam mengerjakan ujian yang

terbatasan oleh waktu. Untuk mengatasi permasalahan atau kendala yang terjadi, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan pengalaman pengguna atau *user experience*. Upaya dalam meningkatkan produk berdasarkan pengalaman pengguna sangat penting, meskipun fitur di dalam sistem dianggap baik, akan tetapi jika pengguna tidak merasa puas dan nyaman dengan fitur yang ada, maka tingkat pengalaman pengguna akan rendah [5].

Pada penelitian ini, digunakan pendekatan pengalaman pengguna menggunakan metode *HEART framework*. *HEART framework* adalah sebuah *framework* pengukuran pengalaman pengguna yang dikembangkan oleh Google, berdasarkan pada *metrics* yang berfokus pada *user-centered metrics*. *Framework* ini sudah umum digunakan oleh banyak perusahaan Google, dan dapat digunakan dan diadaptasi oleh perusahaan lain. Beberapa penelitian sudah menguji penggunaan *framework* ini, misalnya pada sistem aplikasi informasi akademik, pengujian pada *prototype* aplikasi, serta pengujian-pengujian sistem informasi yang lain [6]. Metode ini dinilai cocok digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada sistem informasi ujian, karena metode ini mempertimbangkan perspektif pengguna sebagai prioritas yang utama dari perspektif, kebutuhan, dan perilaku pengguna [7]. *HEART framework* memiliki lima aspek penelitian untuk mengukur kualitas dari pengalaman pengguna atau *user experience* yaitu *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, *Task Success* [8]. *Happiness* mencakup kepuasan pengguna ketika menggunakan sistem informasi, *Task Success* mencakup efektifitas serta efisiensi sistem informasi dalam menyelesaikan tugas pengguna, *Engagement*, *Adoption*, dan *Retention* merupakan kategori baru untuk mengukur perilaku pada skala besar [9].

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk mengetahui hal apa saja yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil pengalaman pengguna sistem informasi ujian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang sistem informasi ujian untuk meningkatkan pengalaman pengguna atau *user experience* menjadi lebih berkualitas. Dengan meningkatnya kualitas pengalaman pengguna, diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pengguna dengan baik dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi ujian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana melakukan pengukuran pengalaman pengguna pada Sistem Informasi Ujian SMK Muhammadiyah 2 Tulungagung menggunakan metode HEART *framework*?
2. Bagaimana hasil pengukuran lima aspek pada metode HEART *framework* (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengukuran kepuasan pengguna Sistem Informasi Ujian SMK Muhammadiyah 2 Tulungagung.
2. Untuk mengetahui hasil pengukuran lima aspek pada metode HEART *framework* yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*.

1.4 Batasan Masalah

Mengingat banyaknya perkembangan yang ditemukan dalam penelitian ini, maka perlu adanya batasan masalah yang jelas mengenai apa yang harus dibuat dan diselesaikan di dalam penelitian ini, sehingga permasalahan dibatasi pada :

1. Metode yang digunakan adalah metode HEART *framework* yang mencakup lima aspek yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*.
2. Penelitian ini dilakukan di Sekolah SMK Muhammadiyah 2 Tulungagung dengan responden merupakan siswa kelas 10 sampai dengan 12.
3. Penyebaran kuisioner dibuat dengan 20 pertanyaan yang akan diberikan kepada responden menggunakan skala *likert* 1 sampai 5.