

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi sedang terjadi dengan sangat cepat. teknologi telah mempengaruhi banyak bidang kehidupan termasuk dunia bisnis, sosial, kesehatan, transportasi, dan pendidikan. Kebanyakan orang pada saat ini telah mengganti sistem yang ada menggunakan sistem komputer. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi adalah hal yang penting[1]. Teknologi komputer merupakan kebutuhan yang penting baik bagi perusahaan maupun di instansi pemerintah saat ini[2].

Teknologi informasi berperan penting dalam mengintegrasikan operasional dan administrasi dengan berbagai aktivitas manusia. Dengan demikian, teknologi ini berkontribusi dalam menciptakan sistem informasi yang tidak hanya efisien tetapi juga efektif [3]. Sistem informasi telah menjadi elemen kunci bagi banyak organisasi, memainkan peran sentral dalam mengelola data, mengambil keputusan, dan meningkatkan efisiensi operasional, sehingga memungkinkan mereka untuk menjadi lebih efektif dan efisien dalam operasionalnya[4]. Dengan demikian, sistem informasi dapat diibaratkan sebagai tulang punggung yang mempertahankan struktur organisasi dan memungkinkan penggunaan data yang efektif. Data dan sistem informasi yang ada di dalam sistem informasi ini adalah aset yang sangat berharga bagi perusahaan atau instansi, karena mereka memungkinkan pengambilan keputusan yang tepat dan meningkatkan efisiensi operasional [5]. Dalam perkembangan perusahaan, sistem informasi juga harus diikuti oleh perkembangan teknologi dan kebutuhan baru. Menurut Sommerville, bahwa perangkat lunak yang lama harus direkayasa ulang untuk memenuhi kebutuhan yang berbeda dan lebih modern[6]. Dengan demikian, sistem informasi yang efektif harus dapat beradaptasi dengan perubahan dan meningkatkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan organisasi yang terus berkembang.

Dalam mengembangkan suatu sistem informasi, kualitas sistem yang dapat menarik minat pengguna untuk menggunakannya adalah hal yang paling krusial[7]. Dengan sistem informasi yang terus-menerus menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan efisien, organisasi dapat menghasilkan manfaat yang signifikan. Sistem informasi yang

memenuhi harapan pengguna memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja organisasi dan individu yang terlibat[8]. Keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur dari sejauh mana sistem tersebut dapat membantu organisasi mencapai tujuan mereka. Sebaliknya, kegagalan sistem informasi terjadi ketika pengguna tidak memanfaatkan sistem dengan baik atau tidak menggunakannya sama sekali [9]. Untuk meningkatkan akses, kualitas, dan produktivitas pendidikan, sistem informasi sangat bermanfaat bagi guru dan tenaga pendidikan bahkan siswa. Website adalah salah satu contoh teknologi yang dapat digunakan[10]

Dalam suatu organisasi, *Website* adalah alat yang sering digunakan untuk mempromosikan dan menyebarkan informasi. [11]. *Website* menjadi jalan utama bagi kita untuk berkomunikasi, bertukar informasi, berinteraksi secara sosial, berbelanja online, dan mengakses berbagai layanan digital dengan mudah dan cepat.

Universitas Muhammadiyah Malang telah mengembangkan sistem informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa menggunakan internet. Salah satu layanan penting yang disediakan oleh universitas ini adalah sistem informasi perpustakaan digital UMM atau di sebut *Digital Library*, sistem informasi ini suda diimplementasikan sejak tahun 2003[12]. *Digital Library* ialah perpustakaan yang di dalamnya tersimpan data buku, gambar, suara berbentuk elektronik serta melakukan distribusi dengan mempergunakan protokol elektronik melewati jaringan komputer[13]. Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007, khususnya pada Bab V Pasal 14, setiap perpustakaan untuk mengembangkan layanannya sejalan dengan kemajuan dalam teknologi dan komunikasi [14]. Produk dapat dinilai berhasil jika mampu memenuhi kebutuhan pengguna, menghasilkan kepuasan pengguna saat menggunakannya, dan meningkatkan kualitas[15]. Untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan mencapai standar yang diinginkan, evaluasi kualitas perlu dilakukan. Evaluasi pengalaman pengguna adalah salah satu jenis evaluasi yang penting.

Evaluasi adalah langkah penting dalam mengumpulkan informasi untuk memahami efektivitas sistem informasi bagi pengguna dan memberikan umpan balik kepada pengembang, sehingga dapat mendukung kesuksesan sistem tersebut. Dengan demikian, informasi yang diperoleh dari evaluasi tersebut digunakan untuk membuat pilihan

pengambilan keputusan yang tepat dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas sistem informasi dan meningkatkan kinerja organisasi.

System Usability Scale (SUS) digunakan untuk melakukan evaluasi web MYUMM LIBRARY. Skala ini telah terbukti menjadi alat yang efektif untuk mengevaluasi kegunaan sistem, dan diharapkan dapat menghasilkan nilai evaluasi yang akurat dan dapat dipertahankan karena terdiri dari prosedur perhitungan yang terdefinisi dengan jelas [16]. Selain menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai kegunaan, penelitian ini juga menggunakan pendekatan *Think Aloud* untuk meningkatkan efisiensi evaluasi dan pengembangan *website* MYUMM LIBRARY.

Penelitian tentang usability menggunakan metode SUS sudah banyak dilakukan. Penelitian serupa pernah dilakukan. Penelitian yang dilakukan adalah mengevaluasi *website* SIP Bro, Dengan melibatkan responden yang pernah menggunakan *website* tersebut[17]. Penelitian dengan SUS juga pernah dilakukan sebelumnya, Penelitian ini melakukan evaluasi usability dari *website* perusahaan Pelatihan Online XYZ tujuan dari *website* tersebut adalah untuk meningkatkan skill, menambah portofolio dan membantu untuk persiapan di dunia kerja[18]. Pada penelitian lain pernah dilakukan dengan objek penelitiannya tentang kepuasan pengguna *Google Classroom* agar terdapat perbaikan kedepannya dengan melibatkan responden yaitu mahasiswa beberapa angkatan, khususnya di program studi Teknik informatika dan sistem informasi [19].

Dalam penelitian ini, *website* MYUMM LIBRARY akan dievaluasi menggunakan kombinasi metode *Usability Scale System* dan *Think Aloud*. Hal itu mendorong penulis untuk membuat usulan penelitian **“Evaluasi Usability dan Rekomendasi Perbaikan Website MyUMM Library menggunakan Metode *System Usability Scale* Dan *Think Aloud*”** Dengan tujuan meningkatkan kepuasan pengguna dan kemudahan penggunaan, *website* diharapkan dapat diperbarui di masa depan..

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah yang sesuai adalah

- a. Bagaimana melakukan tahapan evaluasi usability pada *website* MYUMM LIBRARY berdasarkan pengujian *System Usability Scale*?
- b. Bagaimana menerapkan metode *Think Aloud* pada *website* MYUMM LIBRARY.
- c. Bagaimana menentukan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil *Think Aloud* pada *website* MYUMM LIBRARY?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur tingkat usability pada *website* MYUMM LIBRARY berdasarkan pengujian *System Usability Scale*.
- b. Menerapkan metode *Think Aloud* untuk evaluasi *website* MYUMM LIBRARY.
- c. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil *Think Aloud* pada *website* MYUMM LIBRARY

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Objek penelitian yang digunakan adalah *website* MYUMM LIBRARY yang berfokus pada evaluasi usability menggunakan metode SUS dan *Think Aloud*.
- b. Pengumpulan data didapat dari kuesioner SUS dan tugas *Think Aloud* yang sudah di dibagikan kepada responden atau subjek penelitian.
- c. Bentuk rekomendasi berupa dokumen hasil evaluasi usability menggunakan metode SUS dan *Think Aloud*.
- d. Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang yang pernah menggunakan *MYUMM LIBRARY*
- e. Fitur yang dianalisis adalah fitur yang ditujukan untuk mahasiswa (UMM Repository, UMM Journals, Online Database, Cek Pinjaman, Perpanjangan, Kotak Saran, Pendampingan Mahasiswa)