

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pentingnya peran teknologi internet dan ilmu pengetahuan dalam mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, terutama aktivitas manusia. Seiring berjalannya waktu, kemajuan teknologi terus berlangsung dengan cepat. Humani sedang hidup bersama teknologi dan hampir setiap hari terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan kemajuan teknologi. Penerapan teknologi ini telah membantu mempermudah banyak aspek kehidupan manusia [1]. Pada masa sekarang ini setiap kegiatan apapun hampir semuanya memanfaatkan teknologi informasi untuk dapat mempermudah semua pekerjaan [2]. Salah satu bentuk penerapan teknologi yang sering digunakan adalah sistem informasi atau yang lebih dikenal dengan website. Di era digital yang terus berkembang ini, tampilan web yang modern dan pengalaman pengguna yang menyenangkan memiliki peran besar dalam mempengaruhi pandangan seseorang dalam melakukan aktivitasnya. Dengan tampilan web yang menarik, responsif, dan mudah dipahami, suatu instansi bisa membangun citra positif, meningkatkan kepercayaan calon kandidat, menarik serta mempertahankan kualitas pelayanan, perancangan website bergaya simple dan modern dengan pemilihan warna, tipografi, serta layout yang sesuai dengan prinsip-prinsip desain yang ada.

Sistem informasi yang memenuhi harapan pengguna memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja organisasi maupun individu yang terlibat. Dengan keberlanjutan sistem informasi dalam menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan efisien, manfaat yang signifikan dapat diraih oleh organisasi. Dalam mengimplementasikan suatu sistem informasi, hal yang paling krusial adalah mutu dari sistem tersebut yang dapat menarik minat pengguna untuk menggunakannya [3]. Keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur dari sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, kegagalan sistem informasi terjadi ketika pengguna tidak memanfaatkannya dengan baik atau bahkan sama sekali tidak menggunakannya [4].

Dengan itu pengukuran kualitas website yang secara menyeluruh menjadi salah satu cara untuk mengukur kualitas website SKPI UMM dalam memberikan kepuasan penggunaannya. Hasil pengukuran tersebut diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan layanan berbasis web bagi pengguna di lingkungan perguruan tinggi [5].

Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) atau Diploma *Supplement* adalah surat pernyataan resmi yang dikeluarkan oleh Perguruan Tinggi, berisi informasi tentang pencapaian akademik atau kualifikasi dari lulusan pendidikan tinggi bergelar. SKPI merupakan syarat untuk dapat mengikuti yudisium dan wisuda kelulusan yang sudah berlaku sejak tahun 2018 periode 4 dan seterusnya dengan skor minimal 350 poin. Poin dari SKPI didapatkan dari berbagai kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa UMM, baik itu kegiatan wajib maupun kegiatan lain seperti mengikuti organisasi kampus maupun seminar-seminar dan berbagai kegiatan lainnya yang memenuhi syarat untuk terhitung pada poin SKPI. Poin-poin tersebut di input oleh para mahasiswa pada website resminya yaitu [skpi.umm.ac.id](http://skpi.umm.ac.id). Website SKPI UMM terdapat kekurangan ketika mahasiswa melakukan penginputan poin skpi, mahasiswa mengalami kesulitan karena navigasi website yang kurang informatif dan tidak adanya panduan yang jelas. Website tersebut juga telah lama tidak diperbarui dan belum pernah dilakukan pengukuran terhadap kualitas website. Kualitas website menjadi faktor krusial dalam menjamin efektivitas proses penginputan poin skpi. Pengukuran kualitas website yang secara menyeluruh menjadi salah satu cara penggunaan website SKPI dalam memberikan kepuasan penggunaannya. Untuk mengukur kualitas website dibutuhkan metode yang terstruktur sebagai gambaran proses evaluasi.

Terdapat dua metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas website secara menyeluruh dan perbaikan bagi pengembang ke depannya. Pada penelitian ini menggunakan dua metode yaitu *System Usability Scale* dan *Cognitive Walkthrough*. *Cognitive Walkthrough* memberikan analisis kualitatif yang mendalam dengan menilai bagaimana pengguna menyelesaikan tugas-tugas spesifik di website, mengidentifikasi masalah *usability* diperkuat dengan penggunaan metode *system usability scale* dalam pengukuran kuantitatif terhadap persepsi keseluruhan pengguna dan validasi temuan yang dihasilkan dari *cognitive*

*walkthrough*. Menganalisis website SKPI UMM dengan *cognitive walkthrough* penting untuk memastikan mahasiswa dapat dengan mudah memahami dan menyelesaikan tugas-tugas penting, menghindari kesalahan, dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam mengakses layanan vital ini. *Cognitive Walkthrough* adalah pendekatan evaluasi pada bagian usability yang memperkirakan seberapa mudah pengguna mempelajari tugas-tugas tertentu pada sistem berbasis computer [6]. *System Usability Scale* merupakan salah satu metode evaluasi yang digunakan untuk melihat usability dari sebuah produk perangkat lunak [7]. Kombinasi kedua metode dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang kekuatan dan kelemahan situs web dan mengidentifikasi task untuk perbaikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rafli Irfan Haikal, Dedy Panji Agustino, I Made Pasek Pradnyana Wijaya (2021) yang berjudul *Evaluasi User Experience* pada Game Genshin Impact menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough* dan Persona menghasilkan evaluasi pada Genshin Impact menunjukkan masalah banyak terjadi karena kurangnya indikasi tampilan yang mencerminkan suatu fungsi (*hidden*) ketika pengguna ingin menggunakan sebuah item, mengganti senjata, dan bermain dalam Co-op mode. Akan tetapi, masalah yang muncul tidak mempengaruhi fungsi utama dalam game, dan game masih bisa berjalan. Agar lebih mudah dilihat dan dipahami, data-data responden dimasukkan kedalam sebuah model biodata atau kartu imajiner digital mini yang biasa disebut Persona. [8]. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rismawardani Noorizal, Fitroh (2022) yang berjudul Uji *Usability* Pada Situs Web *E-Learning* Untuk UMKM Menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough* (Studi Kasus: *Startup* Sosial LatihID) menghasilkan tingkat keberhasilan pengguna dengan rata-rata 86,67%, waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menyelesaikan seluruh tugas dengan rata-rata 211,5 detik, serta rekomendasi perbaikan untuk situs web LatihID, khususnya pada halaman edit profile, daftar modul, dan materi modul [9]. Penelitian lain juga dilakukan oleh Welda, Desak Made Dwi Utami Putra, Ayu Manik Dirgayusari (2020) yang berjudul *Usability Testing* Website Dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS). Hasil evaluasi pada penelitian ini yaitu hasil penilaian dari responden diperoleh total nilai Skor SUS sebesar 2012,50 dengan nilai rata-rata yang dihasilkan adalah 67,08 hal ini menunjukkan total skor

SUS pada web STIKI Indonesia sebesar 67,08 yang artinya tingkat *Acceptability Range* pengguna adalah *Marginal High*, tingkat *Grade Scale* adalah kategori D, tingkat *Adjective Rating* pengguna termasuk kategori OK dan SUS Skor *Percentile Rank* berada pada grade D. [10]. Penelitian lain juga dilakukan oleh Sabrina Aisyah, Eki Saputra, Nesdi Evrilyan Rozanda, Tengku Khairil Ahsyar (2021) yang berjudul *Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale*. Hasil yang diperoleh dari perhitungan SUS yaitu 51,87, untuk kategori *adjective rating* termasuk ok, dengan grade scale F, dan termasuk *marginal low* untuk kategori *acceptability ranges* dimana website sudah dapat diterima tetapi tingkat penerimaan yang masih rendah [11].

Berdasarkan kajian terkait dan bersumber dari permasalahan yang ada, peneliti mengusulkan evaluasi *usability* pada website SKPI UMM dengan metode *System Usability Scale* dan *Cognitive Walkthrough* dalam mengukur kualitas website. Penelitian ini dapat membantu petugas SKPI dalam mengevaluasi dan mengetahui kualitas website dengan mengukur aspek *usability*. Selain itu, petugas juga dapat mengetahui bagian-bagian yang perlu diperbaiki ataupun ditingkatkan dari website SKPI UMM.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, berikut rumusan masalah dari penelitian ini:

- a. Bagaimana mengukur *usability* pada website SKPI UMM dengan menggunakan Metode *System usability Scale* (SUS)?
- b. Bagaimana menemukan rekomendasi perbaikan pada website SKPI UMM dengan metode *Cognitive Walkthrough*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian atas dasar rumusan masalah, yaitu:

- a. Melakukan evaluasi pada website SKPI UMM menggunakan *System Usability Scale* untuk mengukur *usability*.

- b. Memberikan rekomendasi perbaikan pada website SKPI UMM berdasarkan hasil analisis dengan metode *Cognitive Walkthrough*.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dipakai guna mencegah potensi kesalahan ataupun memperluas topik permasalahan. Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

- a. Hasil evaluasi hanya berupa rekomendasi perbaikan website SKPI UMM.
- b. Objek penelitian hanya sebatas pada fitur-fitur layanan yang terdapat pada website SKPI UMM.
- c. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *System Usability Scale* dan *Cognitive Walkthrough*.

