

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi begitu cepat di masa kini memungkinkan berbagai kebutuhan manusia dapat dipenuhi melalui beragam platform digital. Hal ini juga mendorong perubahan signifikan dalam proses bisnis di berbagai sektor, termasuk pendidikan. Sebagai contoh, saat ini tersedia berbagai layanan berbasis situs web untuk sekolah maupun perguruan tinggi, seperti sistem pendaftaran siswa atau mahasiswa secara online serta beragam layanan akademik lainnya. Sebuah situs web terdiri dari berbagai halaman yang berbagi informasi melalui gambar, teks, musik, video, atau kombinasi dari hal-hal tersebut. Bagian ini dapat bersifat tetap atau interaktif, juga semuanya saling berkaitan dalam suatu jaringan [1]. Sebagai media penyampaian informasi, website berperan penting dalam mendistribusikan data secara luas dan efisien. Dalam konteks institusi pendidikan, website dimanfaatkan sebagai platform informasi berbasis daring yang memungkinkan pengguna mengaksesnya kapan pun dan dari mana pun. Untuk menilai kualitas dan kesesuaian sebuah website, diperlukan evaluasi usability sebagai cara untuk mengidentifikasi masalah terkait kegunaan [2]. Portal website informasi memiliki peran penting sebagai sarana penyampaian data dan layanan digital kepada pengguna. Agar tujuan penyampaian informasi tersebut tercapai dengan efektif, sehingga diperlukan analisis terhadap tingkat usability atau kebergunaan website. Analisis usability menjadi dasar untuk mengetahui sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah, efisien, dan memberikan kepuasan bagi penggunanya. Website yang memiliki usability rendah dapat menyebabkan pengguna mengalami kebingungan dalam memahami struktur menu, atau bahkan gagal menemukan informasi yang dibutuhkan. Hal ini berdampak langsung pada menurunnya efektivitas website dalam menyampaikan pesan dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap instansi pengelolanya. Salah satu aplikasi ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang akademik adalah penyediaan sistem informasi yang efektif. Sistem informasi yang berkualitas tentunya memberikan kontribusi positif bagi lembaga pendidikan [3].

Sistem informasi yang memenuhi harapan pengguna memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja organisasi maupun individu yang terlibat. Dengan begitu maka keberlanjutan sistem informasi dalam menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan efisien, manfaat yang signifikan dapat diraih oleh suatu organisasi. Dalam mengimplementasikan suatu sistem informasi, hal yang paling krusial adalah kualitas dari sistem tersebut yang dapat menarik minat pengguna untuk menggunakannya [4]. Keberhasilan sebuah sistem informasi dapat dinilai berdasarkan kontribusinya terhadap pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, kegagalan terjadi jika pengguna tidak memanfaatkan sistem tersebut secara optimal atau bahkan tidak menggunakannya sama sekali [5]. Usability merupakan pendekatan untuk mengevaluasi kegunaan perangkat lunak dan menentukan tingkat kebergunaannya. Analisis usability ini dimaksudkan untuk mengevaluasi sejauh mana situs web SMA Negeri 2 Kota Probolinggo memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal kemudahan penggunaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan pengukuran aspek usability yang mencakup beberapa dimensi, yaitu kemudahan dipelajari, efisiensi penggunaan, kemampuan mengingat kembali, tingkat kesalahan, serta tingkat kepuasan pengguna [6]. Dengan demikian, evaluasi kualitas website secara komprehensif menjadi cara untuk mengukur kemampuan website SMAN 2 Kota Probolinggo dalam memuaskan penggunanya. Hasil pengukuran ini diharapkan dapat membantu meningkatkan layanan berbasis website untuk pengguna di SMA N 2 Kota Probolinggo [7].

SMA N 2 Kota Probolinggo merupakan sekolah menengah atas negeri yang berlokasi di Kota Probolinggo. Institusi ini berfungsi sebagai lembaga pendidikan formal pada jenjang menengah atas dan dalam pengelolaan Dinas Pendidikan Jawa Timur. SMAN 2 Kota Probolinggo terus berusaha keras untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikannya, baik melalui perbaikan fasilitas fisik, pengembangan sumber daya manusia, maupun penyediaan media informasi yang efektif. Salah satu media yang digunakan sekolah untuk menyampaikan informasi kepada siswa, guru, orang tua, maupun masyarakat umum adalah melalui penyediaan situs web resmi sekolah. Website tersebut digunakan sebagai media untuk menyampaikan informasi akademik, pengumuman, agenda kegiatan

sekolah, dan berbagai informasi penting lainnya. Website SMAN 2 Probolinggo sebagai media informasi sekolah masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas penyampaian informasi kepada pengguna. Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan sejumlah siswa serta tenaga pendidik, terungkap bahwa beberapa pengguna menghadapi kesulitan dalam mencari informasi penting, seperti pengumuman akademik, jadwal kegiatan, dan data guru. Di samping itu, waktu pemuatan halaman yang cukup lama membuat pengalaman pengguna kurang memuaskan. Akibatnya, website belum sepenuhnya mendukung kebutuhan informasi sekolah secara efisien dan mudah digunakan oleh seluruh pengguna. Website tersebut sudah lama tidak diperbaharui dan belum pernah dievaluasi kualitasnya. Kualitas website merupakan aspek penting untuk memastikan efektivitas Website SMAN 2. Pengukuran kualitas website secara komprehensif menjadi salah satu pendekatan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website SMAN 2. Untuk mengukur kualitas website dibutuhkan metode yang terstruktur sebagai gambaran proses evaluasi.

Penelitian ini menerapkan dua metode utama, yaitu untuk menilai kualitas website secara keseluruhan dan memberikan saran perbaikan bagi pengembang di masa mendatang. Metode yang digunakan meliputi System Usability Scale dan Cognitive Walkthrough. Cognitive Walkthrough sendiri 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. Melakukan analisis terhadap situs web SMAN 2 Kota Probolinggo menggunakan metode Cognitive Walkthrough sangat krusial untuk memastikan bahwa siswa bisa dengan lancar memahami dan menuntaskan tugastugas utama, menghindari kesalahan, serta meningkatkan tingkat kepuasan saat mengakses layanan di situs tersebut. Cognitive Walkthrough merupakan teknik 10 evaluasi kegunaan dimana satu maupun beberapa evaluator yang mensimulasikan serangkaian skenario tugas sambil mengajukan pertanyaan dari perspektif pengguna [8]. System Usability Scale merupakan metode pengujian usability aplikasi melalui skala luas yang memberikan gambaran umum pengguna

tentang kegunaannya [9]. Penggabungan kedua metode ini memungkinkan pemahaman mendalam terhadap kekuatan dan kelemahan situs web, serta mengidentifikasi tugas yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rismawardani Nooriza dan Fitroh (2022) berjudul “Uji *Usability* Pada Situs Web *E-Learning* Untuk UMKM Menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough* (Studi Kasus: *Startup Sosial LatihID*)”, diperoleh bahwa tingkat keberhasilan pengguna mencapai 86,67%, dengan waktu penyelesaian seluruh tugas sekitar 211,5 detik. Peneliti juga memberikan sejumlah rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada situs LatihID, terutama pada bagian edit profil, daftar modul, serta halaman materi modul [10]. Studi lain Oleh Welda, Desak Made Dwi Utami Putra, dan Ayu Manik Dirgayusari pada tahun 2020, berjudul “Pengujian Kemudahan Penggunaan Situs Web Menggunakan Metode Skala Kemudahan Penggunaan Sistem (SUS)” menunjukkan nilai SUS keseluruhan yaitu 2012,50 dengan rata-rata 67,08. Nilai tersebut berada pada kategori Marginal High, masuk dalam grade D, dengan penilaian adjektif OK, serta berada pada percentile rank D untuk situs web STIKI Indonesia [11]. Selanjutnya, penelitian oleh Rafli Irfan Haikal, Dedy Panji Agustino, dan I Made Pasek Pradnyana Wijaya (2021) melakukan penelitian berjudul “Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Game Genshin Impact dengan Menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough* dan *Persona*” mengidentifikasi sejumlah kendala dalam penggunaan antarmuka, seperti petunjuk visual yang kurang jelas atau tersembunyi saat pemain melakukan aktivitas tertentu, misalnya menggunakan item-item, merubah senjata, atau memainkan mode co-op. Meskipun demikian, hambatan tersebut tidak mengganggu fungsi utama permainan. Untuk memudahkan proses analisis, data pengguna disusun menggunakan model biodata digital sederhana yang dikenal sebagai persona [12]. Kajian terakhir oleh Eki Saputra, Sabrina Aisyah, Nesdi Evrilyan Rozanda dan Tengku Khairil Ahsyar (2021) melaksanakan penelitian berjudul “Analisis Kegunaan pada Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau dengan Pendekatan *System Usability Scale (SUS)*” menunjukkan skor SUS dengan nilai 51,87. Hasil ini berada di kategori adjektif OK, termasuk dalam grade F, serta berada pada tingkat penerimaan Marginal Low, yang berarti situs

tersebut masih dapat digunakan namun memiliki tingkat penerimaan yang relatif rendah [13].

Dengan merujuk pada kajian yang relevan dan masalah yang telah diidentifikasi, peneliti mengajukan penilaian kegunaan situs web SMAN 2 Kota Probolinggo melalui penerapan metode System Usability Scale dan Cognitive Walkthrough guna mengukur kualitasnya secara menyeluruh. Penelitian ini dapat membantu petugas SMAN 2 Kota Probolinggo 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 SMAN 2 Kota Probolinggo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, terdapat beberapa rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana tingkat kebergunaan (*usability*) website SMA N 2 Kota Probolinggo berdasarkan metode System Usability Scale (SUS)?
- b. Apa saja kendala dan permasalahan *usability* yang ditemukan melalui metode Cognitive Walkthrough (CW)?
- c. Bagaimana hasil evaluasi dari kedua metode tersebut dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas website SMA N 2 Kota Probolinggo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diantaranya yaitu:

- a. Untuk dapat mengetahui tingkat kegunaan (*usability*) website SMA Negeri 2 Kota Probolinggo berdasarkan hasil pengukuran dari *System Usability Scale* (SUS).
- b. Agar dapat mengidentifikasi permasalahan serta hambatan *usability* yang dihadapi pengguna ketika berinteraksi dengan website SMA Negeri 2 Kota Probolinggo melalui metode Cognitive Walkthrough (CW).

c. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan kualitas SMA Negeri 2 Kota Probolinggo berdasarkan hasil analisis gabungan dari kedua metode.

1.4 Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini dibuat untuk mencegah terjadinya kekeliruan serta menghindari perluasan pembahasan yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian:

- a. Hasil evaluasi hanya berupa rekomendasi perbaikan website SMAN 2 Kota Probolinggo
- b. Objek penelitian hanya sebatas pada fitur yang terdapat pada website SMAN 2 Kota Probolinggo
- c. Pendekatan-pendekatan yang diterapkan didalam penelitian ini meliputi metode System Usability Scale serta Cognitive Walkthrough.

