

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Transformasi teknologi informasi yang masif telah merevolusi tatanan kehidupan manusia, tidak terkecuali pada sektor pendidikan tinggi yang kini dituntut untuk terus beradaptasi.. Sistem informasi akademik berbasis web kini menjadi kebutuhan esensial bagi perguruan tinggi untuk mengelola berbagai aktivitas akademik mahasiswa secara efisien dan terintegrasi. Sistem informasi akademik membantu lembaga pendidikan dalam mengelola informasi terbaru dan data terbaru tentang sekolah, baik untuk guru maupun siswa, termasuk pengelolaan Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), jadwal perkuliahan, hingga proses pembayaran administrasi akademik [1].

Universitas Muhammadiyah Malang sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi terkemuka telah mengembangkan Website InfoKHS sebagai platform digital yang menyediakan berbagai layanan akademik kepada mahasiswa. Salah satu fitur penting yang terintegrasi dalam sistem ini adalah fitur keuangan yang memungkinkan mahasiswa melihat status keuangan dan melakukan pembayaran perkuliahan secara online. Kehadiran fitur keuangan dalam sistem akademik menjadi semakin krusial, mengingat meningkatnya popularitas layanan pemesanan makanan online dan pembayaran digital, aspek usability menjadi penting dalam memastikan pengalaman pengguna yang optimal [2]. Hal ini berlaku pula untuk sistem keuangan dalam platform akademik yang harus mudah digunakan oleh seluruh mahasiswa.

Namun demikian, kemudahan penggunaan (usability) dari fitur keuangan pada Website InfoKHS perlu dievaluasi secara mendalam untuk memastikan bahwa sistem tersebut benar-benar user-friendly dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Kekurangan pada fitur keuangan dapat terjadi pada saat melakukan konfirmasi pembayaran [3], yang dapat menimbulkan kesulitan bagi mahasiswa dalam menyelesaikan transaksi. Permasalahan usability seperti navigasi yang

membingungkan, alur pembayaran yang rumit, atau kurangnya feedback sistem dapat menyebabkan frustrasi pengguna dan menghambat efektivitas penggunaan sistem. Sejumlah studi terbaru juga menunjukkan bahwa fitur transaksi digital pada sistem akademik sering menjadi sumber error dan *task failure* karena tidak diuji menggunakan pendekatan berbasis tugas (*task-based testing*) [25], sehingga potensi masalah nyata dalam proses pembayaran sering luput terdeteksi. Oleh sebab itu, evaluasi usability yang lebih mendalam—khususnya pada skenario pembayaran dan riwayat pembayaran—menjadi penting untuk memastikan layanan keuangan kampus dapat berjalan efisien dan bebas hambatan.

Untuk mengevaluasi aspek usability secara komprehensif, metode Cognitive Walkthrough menjadi pilihan yang tepat karena mampu menilai kemudahan penggunaan aplikasi dari perspektif pengguna, terutama saat menyelesaikan tugas-tugas spesifik. Metode ini berfokus pada proses berpikir pengguna saat berinteraksi dengan antarmuka, sehingga sangat efektif dalam mengidentifikasi masalah navigasi, pemahaman informasi, serta langkah-langkah yang berpotensi membingungkan. Penelitian ini melibatkan 5 responden sebagai partisipan dalam proses evaluasi, baik dari kalangan pengguna baru maupun mereka yang sudah memiliki pengalaman sebelumnya dengan situs tersebut [4].

Pemilihan jumlah responden ini didasarkan pada prinsip Jakob Nielsen yang menyatakan bahwa keterlibatan 5 responden sudah cukup memadai untuk mengidentifikasi sebagian besar permasalahan usability yang mendasar dalam suatu sistem. Penambahan jumlah responden cenderung hanya akan menambah variasi temuan kecil tanpa mengubah secara signifikan permasalahan utama yang sudah terdeteksi. Dengan demikian, rekomendasi perbaikan dalam penelitian ini tetap memiliki relevansi yang kuat karena berfokus pada masalah fundamental di aspek navigasi, alur, dan kejelasan informasi, yang tidak semata-mata dipengaruhi oleh jumlah responden. Melalui simulasi tugas-tugas nyata, metode ini diharapkan dapat

menemukan lebih banyak kendala usability [5][11], sehingga sangat relevan untuk memastikan mahasiswa dapat menggunakan fitur keuangan tanpa hambatan kognitif.

Pengujian usability bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh aplikasi dapat berjalan dengan baik, sehingga hasil evaluasi dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret untuk meningkatkan kualitas sistem. Dalam konteks Website InfoKHS UMM, evaluasi usability pada fitur keuangan menjadi penting karena fitur ini berkaitan langsung dengan proses administratif yang bersifat krusial dan sensitif bagi mahasiswa. Kesalahan atau kesulitan dalam proses pembayaran dapat berdampak pada kelancaran perkuliahan mahasiswa [6].

Pada penelitian website InfoKHS dengan judul “Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Informasi pada Website InfoKHS dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean” yang dilakukan oleh Yuni Kartika Islamay Valianty, analisis dilakukan pada enam variabel utama yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih dengan melibatkan 100 responden mahasiswa UMM angkatan 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh kuat terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan, namun keduanya memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penggunaan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi tidak terhadap manfaat bersih, sedangkan kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan pada manfaat bersih sebagai hasil akhir. Penelitian ini juga menemukan bahwa pengaruh terendah terdapat pada kualitas layanan terhadap penggunaan, dan pengaruh terbesar terdapat pada kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Secara keseluruhan, tingkat kesuksesan InfoKHS dinilai sangat baik dengan persentase keberhasilan mencapai 87% [23].

Di sisi lain, penelitian tersebut masih menilai kesuksesan InfoKHS secara umum dan belum membahas secara khusus bagaimana pengalaman mahasiswa ketika menggunakan fitur keuangan. Padahal, fitur ini sangat penting karena berkaitan

langsung dengan proses pembayaran kuliah dan akses informasi finansial mahasiswa. Oleh karena itu, masih diperlukan penelitian yang lebih spesifik untuk melihat apakah tampilan dan alur penggunaan fitur keuangan benar-benar mudah dipahami dan nyaman digunakan oleh mahasiswa dalam menyelesaikan tugasnya, seperti melakukan pembayaran atau mengecek riwayat transaksi [28].

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengevaluasi *usability* pada fitur keuangan di Website InfoKHS Universitas Muhammadiyah Malang menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*. Dengan cara ini, diharapkan dapat ditemukan kendala-kendala yang mungkin dialami pengguna serta memberikan rekomendasi perbaikan agar fitur keuangan menjadi lebih mudah digunakan dan mampu mendukung kelancaran aktivitas akademik mahasiswa.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja permasalahan *usability* yang ditemukan pada fitur keuangan Website InfoKHS Universitas Muhammadiyah Malang dari aspek *usability* menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*?
2. Bagaimana proses melakukan *usability* fitur keuangan pada Website InfoKHS Universitas Muhammadiyah Malang menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*?
3. Rekomendasi perbaikan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan *usability* fitur keuangan pada Website InfoKHS Universitas Muhammadiyah Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi *usability* fitur keuangan pada Website InfoKHS Universitas Muhammadiyah Malang menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*.

2. Mengidentifikasi permasalahan usability yang terdapat pada fitur keuangan Website InfoKHS Universitas Muhammadiyah Malang dari aspek usability.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan usability fitur keuangan pada Website InfoKHS Universitas Muhammadiyah Malang.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Untuk menjaga agar penelitian ini tetap fokus dan dapat dilaksanakan secara efektif, maka penelitian dibatasi pada hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi usability fitur keuangan yang terdapat pada Website InfoKHS Universitas Muhammadiyah Malang, tidak mencakup fitur-fitur lain dalam sistem tersebut..
2. Metode evaluasi usability yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Cognitive Walkthrough, sehingga aspek usability yang dievaluasi lebih menekankan pada usability sistem bagi pengguna.
3. Responden penelitian adalah mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Malang yang telah menggunakan fitur keuangan tersebut.
4. Evaluasi dimulai sejak pengguna berhasil mengakses halaman utama setelah *login*, dengan fokus utama pada alur penggunaan fitur keuangan
5. Evaluasi dilakukan pada versi Website InfoKHS yang sedang aktif digunakan pada saat penelitian dilaksanakan.