

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang semakin maju, teknologi informasi memiliki peranan vital dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pendidikan. Salah satu wujud dari perkembangan ini adalah penggunaan *website* sebagai *platform* utama untuk menyampaikan informasi dan mendukung kegiatan akademik. Kualitas *usability* sebuah *website* merupakan aspek penting dalam penilaian pengguna, yang meliputi kemudahan penggunaan, desain antarmuka yang intuitif, serta kemampuan sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna, hal ini sangat penting untuk memastikan efektivitas penyampaian informasi.

Penilaian terhadap kualitas *website* dapat ditinjau dari berbagai aspek, salah satunya yaitu kesesuaian fitur dengan tujuan utama dari pengembangan *website* tersebut. Setelah fitur dianggap sesuai, aspek lain yang tidak kalah penting adalah fungsionalitasnya, sejauh mana fitur dapat beroperasi dengan lancar tanpa mengalami gangguan atau kesalahan. Selain itu, kemudahan navigasi dan pengoperasian juga menjadi faktor penting, dimana pengguna diharapkan dapat dengan mudah memahami dan mengingat struktur menu yang tersedia. Keseluruhan aspek tersebut menjadi landasan utama dalam menilai sejauh mana kualitas suatu *website* dapat memenuhi harapan penggunanya Sumadyo dkk. (2023).

Universitas Muhammadiyah Jember merupakan sebuah lembaga pendidikan swasta yang terletak di Kota Jember, Universitas ini memiliki 30 program studi salah satunya yaitu Teknik Informatika. Program studi Teknik Informatika di Universitas Muhammadiyah Jember memiliki sistem *website* dengan alamat <https://ti.unmuhjember.ac.id/> yang berfungsi sebagai pintu masuk informasi yang memberikan akses ke berbagai sumber daya akademik untuk mahasiswa, dosen, dan calon mahasiswa. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan informasi, tuntutan pengguna terhadap kesempurnaan dan kemudahan penggunaan sebuah *website* pun terus berkembang. Keterbatasan pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan tidak hanya mengakibatkan terbuangnya waktu, tetapi juga memberi

dampak pada penurunan produktivitas. Sehingga tidak sedikit *website* jarang diakses karena tidak sesuai dengan tujuan pembuatannya.

Hingga saat ini, belum pernah dilakukan evaluasi resmi yang komprehensif terkait tingkat kepuasan pengguna maupun aspek *usability* dari *website* Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember. Tidak adanya data evaluatif ini menyulitkan penilaian terhadap sejauh mana sistem telah memenuhi kebutuhan mahasiswa, serta apakah masih diperlukan perbaikan dan penyempurnaan lebih lanjut.

Mengingat pentingnya *usability* dalam menentukan kesuksesan sebuah *website*, evaluasi ini menjadi langkah krusial untuk meningkatkan kualitas layanan. *usability* atau kemudahan pengguna *website* merupakan peranan penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kategori kinerja layanan *website* diantaranya; *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* Hermaliani dkk. (2023). Evaluasi *usability* menjadi langkah utama untuk memastikan bahwa *website* dapat digunakan dengan mudah, efektif dan menyenangkan. Metode *Heuristic Evaluation* (HE), *System Usability Scale* (SUS) dan *Usability Testing* (UT) merupakan pendekatan yang sering digunakan dalam evaluasi *usability*.

Heuristic Evaluation (HE) adalah metode yang melibatkan pemeriksaan pada *website* berdasarkan prinsip-prinsip *Heuristic* yang telah ditetapkan, Proses *Heuristic Evaluation* memungkinkan evaluator untuk menilai dan mengevaluasi sistem berdasarkan setiap heuristik yang mengidentifikasi masalah *Usability* Saputra dkk. (2016).

Usability Testing (UT) adalah metode evaluasi yang melibatkan pengguna nyata untuk menguji antarmuka atau produk dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu. Tujuannya adalah mengidentifikasi hambatan, kesalahan, serta kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan sistem Sumadyo dkk. (2023).

Sedangkan *System Usability Scale* (SUS) adalah alat ukur yang menghasilkan skor numerik yang merepresentasikan pandangan subjektif pengguna terhadap *usability* sebuah sistem dengan sepuluh level sederhana. Metode ini dipilih karena fokus pada keterlibatan pengguna akhir dalam pengujian, sehingga memberikan

wawasan yang relevan dengan pengalaman langsung pengguna Mardiah dkk. (2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *Usability Website* Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember dengan menggunakan ketiga metode tersebut. Dengan memahami kekuatan dan kelemahan dari aspek *usability website*, pihak Universitas dapat mengidentifikasi area yang memerlukan pembaruan dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan digital mereka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembangan *website* edukasi yang lebih mudah digunakan dan mendukung proses pembelajaran serta kegiatan akademik di Universitas Muhammadiyah Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hasil evaluasi *usability website* Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember ketika dievaluasi menggunakan pendekatan HE, SUS, dan UT?

1.3 Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jember dengan sampel diambil dari perwakilan mahasiswa.
2. Metode yang digunakan adalah *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale* dan *Usability Testing* dalam evaluasi sistem.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *Usability Website* Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, *System usability Scale*, dan *Usability Testing* guna mengidentifikasi masalah utama yang terkait dengan kemudahan penggunaan, efisiensi dan kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini akan menambah literatur mengenai evaluasi *Usability Website*, khususnya dalam konteks pendidikan tinggi. Penggunaan metode HE, SUS dan UT akan memberikan kontribusi dalam pengembangan dan penerapan metode evaluasi *Usability* yang lebih efektif di berbagai *platform* digital.
2. Manfaat Praktis: Hasil evaluasi *Usability* dari penelitian ini akan memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret bagi pengelola *Website* Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan digital yang diberikan kepada mahasiswa, dosen, dan calon mahasiswa.
3. Manfaat bagi Institusi Pendidikan: Temuan dan rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi institusi pendidikan lainnya dalam melakukan evaluasi dan pengembangan *Usability Website* mereka, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas layanan informasi.
4. Manfaat bagi Pengembang *Website*: Penelitian ini juga dapat menjadi panduan praktis bagi pengembang web dalam merancang dan mengembangkan *Website* yang lebih intuitif, responsif, dan *user-friendly*, dengan memperhatikan prinsip-prinsip *Usability* yang relevan.

Dengan manfaat-manfaat tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang positif dan bermanfaat bagi masyarakat secara umum.