

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, perkembangan teknologi telah meningkat dengan cepat, dan salah satu contoh kemajuan tersebut adalah perkembangan *website*. Manfaat *website* saat ini sangat jelas dan telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat umum. Berbagai jenis informasi dapat dengan mudah diakses melalui *website* jika terhubung dengan internet. Perkembangan teknologi telah semakin berkembang di tengah-tengah masyarakat, terutama dalam hal mengakses informasi dari berbagai sumber yang diperlukan (Cholik, 2021). *Website* menjadi komponen krusial dalam menyediakan beragam informasi dari berbagai sumber yang dapat dijangkau oleh masyarakat global. Kehadiran *website* ini menjadikan media yang bisa dikembangkan baik secara individual maupun organisasi, guna memenuhi kebutuhan mereka. Perkembangan ini juga berdampak pada bidang pendidikan, salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam pendidikan adalah pengembangan *website* sekolah. (Maharani et al., 2021).

Salah satu lembaga pendidikan yang penting adalah Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Ile Boleng (SMKN Ile Boleng), yang berlokasi di Kecamatan Ile Boleng, Provinsi Nusa Tenggara Timur, Indonesia. Sekolah ini telah menyediakan situs *web* resmi sebagai salah satu saluran komunikasi dan informasi antara sekolah, siswa, orang tua, dan masyarakat umum. *Website* yang disediakan oleh sekolah SMKN Ile Boleng terbilang cukup lengkap dengan beberapa fitur-fitur didalamnya.

Hasil wawancara daring dengan beberapa orang yang menggunakan *website* SMKN Ile Boleng, ada yang mengungkapkan beberapa fakta terkait fungsi *website* yang membuat mereka kurang puas dengan penggunaannya dan jarang membuka atau melihat *website* tersebut tapi tidak sedikit orang juga merasa puas dengan menggunakan *website* tersebut. Pihak sekolah SMKN Ile Boleng juga menyatakan bahwa belum ada analisis sebelumnya terkait analisis kepuasan pengguna terhadap *website*. Oleh karena itu, dengan izin dari pihak sekolah,

penulis melakukan *analisis usability* untuk memahami pengalaman pengguna pada *website* Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) Ile Boleng. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memastikan bahwa *website* dapat digunakan dengan mudah dan nyaman oleh pengguna, sehingga tidak menimbulkan kebingungan. *Analisis usability* ini sangat penting dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan *website*, serta memberikan rekomendasi *website* untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna (*User Experience*) (Abdurrahman & Ulfa, 2021).

Evaluasi usability dapat dilakukan menggunakan dua metode yaitu *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode *System Usability Scale* (SUS) ini dikenal karena kesederhanaannya dalam pelaksanaan dan keandalannya dalam menghasilkan data yang valid mengenai aspek *usability*. SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang mengukur *usability* dan kepuasan pengguna terhadap situs *web*, dengan skor berkisar dari 0 hingga 100. Metode ini fokus pada seberapa mudah pengguna dapat menggunakan situs *web*. Sementara itu, *User Experience Questionnaire* (UEQ) terdiri dari 26 pertanyaan yang mengukur aspek-aspek seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan, dengan skor juga berkisar dari 0 hingga 100, metode ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya dalam berbagai konteks penelitian, sehingga dapat dipercaya untuk memberikan hasil yang akurat dan dapat diandalkan (Prasetyaningsih & Ramadhani, 2021).

Dengan melakukan *analisis usability* menggunakan kedua metode tersebut, SMKN Ile Boleng dapat mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkat kemudahan pengguna, kemampuan pengguna, kepuasan, kekuatan dan kelemahan dari situs *website* mereka. Hal ini akan memberikan masukan berharga bagi mereka untuk melakukan perbaikan dan pengembangan *website* yang diperlukan guna meningkatkan kualitas *user experience* dan kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap *website* di masa depan. Dalam jangka panjang, *evaluasi usability* secara berkala akan membantu SMKN Ile Boleng untuk memertahankan dan meningkatkan kualitas situs *web*, sekolah dapat memastikan

bahwa situs *web* mereka tetap relevan dan bermanfaat bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi dan komunikasi mereka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah yang diambil :

- Bagaimana pengalaman pengguna (*User Experience*) terhadap aspek *Usability website* SMKN Ile Boleng, Flores Timur, NTT?
- Bagaimana analisis *Usability* dan *User Experience* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat membantu meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna *website* SMKN Ile Boleng?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

- Untuk memahami sejauh mana pengalaman pengguna (*User Experience*) saat menggunakan *website* SMKN Ile Boleng, serta menganalisis aspek *usability* yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna.
- Menyajikan rekomendasi atau saran untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna *website* SMKN Ile Boleng berdasarkan hasil analisis *usability* dan *user experience*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi penulis

Dalam menulis skripsi ini saya sebagai penulis mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang konsep-konsep penting dalam *user experience* (pengalaman pengguna) dan *usability* (Kegunaan)

dan mengembangkan pemikiran kritis dan analitis dalam menilai dan merancang pengguna.

1.4.2 Manfaat bagi tempat penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan akan memberi masukan yang berharga bagi SMKN Ile Boleng untuk meningkatkan kualitas *website* dan dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pengguna (*User Experience*) dan kepuasan pengguna.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan diterapkan dalam rangka penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan berfokus pada analisis *user experience* terhadap aspek *usability website* SMKN Ile Boleng.
2. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
3. Responden penelitian terbatas pada pengguna aktif *website* SMKN Ile Boleng yang berada di wilayah Flores Timur, Nusa Tenggara Timur.