

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Lembaga Pendidikan merupakan wadah dalam proses pendidikan, utamanya atas tiga bagian pokok pendidikan yakni keluarga, sekolah dan masyarakat (Tirtarahardja & Sulo, 2000). Lembaga Pendidikan formal dimulai dari jenjang prasekolah sampai dengan Perguruan Tinggi, baik yang bersifat umum maupun yang bersifat khusus (Sekolah Agama ataupun Sekolah Luar Biasa). STMIK STIKOM Indonesia (STIKI) merupakan lembaga pendidikan Strata 1 yang beralamat di Jalan Tukad Pakerisan No. 97 Denpasar. STMIK STIKOM Indonesia memiliki visi yaitu sebagai institusi pendidikan yang terdepan dalam memberikan kontribusi keilmuan di bidang komputer dalam mendukung perkembangan industri pariwisata berwawasan budaya pada tahun 2027. Untuk mencapai hal tersebut perlu didukung oleh faktor fasilitas yang tersedia, pelayanan, kurikulum, kualitas pembelajaran serta sistem akademik.”

Untuk menunjang kegiatan Akademik pada lembaga pendidikan STIKI, terdapat sebuah Sistem Informasi Perencanaan Studi yang disingkat dengan nama SIPERI yang sudah digunakan sejak tahun 2017, SIPERI ini bisa diakses oleh semua mahasiswa aktif STIKI dan seluruh Dosen Pembimbing Akademik (PA). Namun selama awal pembuatan dan bahkan saat ini tidak pernah dilaksanakan Evaluasi pada SIPERI di STIKI oleh pengguna yaitu Mahasiswa maupun oleh dosen Pembimbing Akademik (PA) selain itu sering terdengar keluhan dalam

penggunaan SIPERI dikalangan mahasiswa yaitu mahasiswa kebingungan dalam mencari menu, data matakuliah yang diambil pada semester berlangsung tidak nampak, mahasiswa kebingungan dengan menu akademik yang isinya dalam menu tersebut adalah data angsuran seharusnya menu tersebut diberi nama “Biaya Administrasi”, dan ketika SIPERI diakses secara bersamaan cukup lambat. Oleh karena itu perlu dilaksanakan evaluasi terhadap Sistem Akademik yang ada. Menurut Strak & Thomas, 1994 dalam (Widoyoko, 2018) menyatakan bahwa *“Evaluation is the process of ascertaining the decision of concern, selecting appropriate information and collecting and analyzing information in order to report summary data useful to decision makers in selecting among alternative”*, yang artinya Evaluasi merupakan salah satu proses atau bisa dikatakan sebagai kegiatan pemilahan, penghimpunan, penjabaran serta menyajikan informasi yang bisa dipakai menjadi acuan dalam pengambilan pertimbangan dan pengambilan tahapan berikutnya.

Adapun evaluasi yang dilakukan yaitu untuk mencari efisiensi, *error* (kesalahan) serta kepuasan pengguna. Dalam evaluasi SIPERI, metode yang akan digunakan adalah metode Webqual 4.0, *FirstClick* dan *Heuristic Evaluation*. Tahap awal evaluasi adalah menggunakan teknik *FirstClick Testing* bertujuan untuk mengevaluasi setiap pergerakan *mouse* ketika partisipan menyelesaikan *task* (tugas) yang diberikan, tes ini digunakan untuk mengukur efisiensi dari suatu *website* ditinjau dari pemahaman pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi apakah dalam melaksanakan tugas terdapat kekeliruan salah klik menu. Untuk mengetahui *error* (kesalahan) yaitu dengan melihat presentase kesalahan apa saja yang

diperbuat pengguna menyangkut ketidaksesuaian apa yang pengguna pikirkan dengan apa yang disajikan. Selanjutnya teknik *Performance WebQual* adalah salah satu teknik ataupun metode yang paling besar digunakan pada penilaian kualitas *website* didasarkan pada pemikiran *user* atau pengunjung (Candra, 2012). *Webqual* merupakan suatu penilaian yang digunakan dalam menilai kualitas dari sebuah *website* didasarkan pada instrumen-instrumen penelitian yang bisa dikelompokkan menjadi tiga faktor yaitu: *Usability*, *Information Quality*, dan *Services Interaction*.

Komponen yang digunakan untuk mengukur halaman SIPERI STIKI secara efektif yaitu dengan menggunakan teknik *Heuristic Evaluation* (HE), dimana evaluator tersebut mengevaluasi *website* yang akan diuji. Menurut Alan and Finlay, 2010 menyatakan “*The general idea behind heuristic evaluation is that several evaluators independently critique a system to come up with potential usability problems*”, yang artinya proses dalam HE mempermudah evaluator yang sebagai independen dalam melaksanakan evaluasi disertai pengukuran sebuah sistem dalam setiap Heuristik yang memperlihatkan masalah *usability*.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, dalam penelitian ini diusulkan perlunya dilaksanakan suatu penelitian pada SIPERI STMIK STIKOM Indonesia dengan menggunakan teknik *WebQual*, *FirstClick* dan Heuristik. Hasil analisis dari evaluasi nantinya untuk mengetahui efisiensi, *error* (kesalahan), serta kepuasan pengguna selain itu akan dijadikan acuan dalam pembuatan rekomendasi dari responden serta perbaikan masalah yang ditemukan oleh evaluator *expert* ketika menjalankan aplikasi, sehingga akan meningkatkan *level* menjadi baik lagi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan penjelasan dalam latar belakang, ada beberapa masalah yang ditemui terkait operasional SIPERI.

1. Belum ada evaluasi kinerja SIPERI STIKI.
2. Adanya informasi keluhan mengenai masalah yang muncul saat penggunaan SIPERI dari sisi pengguna mahasiswa, keluhan ini diperoleh melalui angket yang diisi oleh mahasiswa pada **Error! Reference source not found.**
3. Belum ada identifikasi pada proses Kartu Rencana Studi (KRS) untuk mengetahui masalah pada proses kegiatan KRS.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar memperoleh hasil penelitian sesuai yang diinginkan dan penelitian yang tersusun, maka batasan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Evaluasi terbatas kepada kinerja halaman pengguna mahasiswa.
2. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat efisiensi (*efficiency*), kesalahan (*errors*) serta menilai kualitas kepuasan (*satisfaction*) pengguna terhadap sistem.

1.4 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan untuk penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimanakah tingkat efisiensi, kesalahan serta tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Perencanaan Studi (SIPERI) STIKI?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan pada SIPERI STIKI berdasarkan sepuluh kajian Heuristik diantaranya yaitu Visibilitas status sistem (*Visibility of System status*), Kesesuaian antara sistem dan dunia nyata (*Match Between System and the Real World*), Kendali dan kebebasan pengguna (*Use Control and Freedom*), Standar dan konsistensi (*Consistency and Standards*), Pencegah kesalahan (*Error Prevention*), Bantu pengguna untuk mengenali, men-diagnosa, dan mengatasi masalah (*Recognition Rather than Recall*), Fleksibilitas dan efisiensi (*Flexibility and Efficient of Use*), Estetika dan desain yang minimalis (*Eesthetic and Minimalist Design*), Bantuan pengguna mengenal, berdialog dan memperbaiki kesalahan (*Help Users Recognize, Dialogue, and Recovers from Errors*), dan Fitur bantuan dan dokumentasi (*Help and Documentation*)?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini seperti berikut.

1. Agar dapat mengukur tingkat efisiensi (*efficiency*), kesalahan (*errors*) serta menilai tingkat dari kualitas kepuasan (*satisfaction*) pengguna mengenai sistem SIPERI.
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada SIPERI STIKI.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Akademik (Teoretik)

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi bagi mahasiswa ilmu komputer agar lebih mengetahui kontribusi suatu aplikasi terhadap strategis bisnis serta dapat memberikan gambaran atau portofolio aplikasi mendatang yang diperlukan oleh STMIK STIKOM Indonesia.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi SIPERI pada STIKI. Adapun manfaat penelitian ini bagi berbagai aspek yaitu sebagai berikut.

1. Bagi Kampus STMIK STIKOM Indonesia

Hasil dari penelitian evaluasi SIPERI STIKI yang dilakukan, diharapkan memberikan rekomendasi perbaikan sehingga bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan kedepannya.

2. Bagi Pengembang SIPERI STMIK STIKOM Indonesia

Melalui hasil penelitian ini pihak pengembang SIPERI STIKI dapat mengetahui tingkat *usability* dari sistem yang *developer* kembangkan. Selain itu dari penelitian yang dilakukan bisa menyajikan pertimbangan perbaikan pada pihak pengembang sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan.

3. Bagi Pengguna SIPERI

Dengan rekomendasi perbaikan dari hasil penelitian ini, diharapkan SIPERI STIKI selanjutnya mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan yang lebih untuk pengguna.