

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SMK Wira Harapan telah memiliki *website* resmi yang dikelola Yayasan Perguruan Kristen Harapan. *Website* ini digunakan sebagai sarana untuk menyebarkan informasi, di lingkungan SMK Wira Harapan. *Website* ini menyediakan beberapa fasilitas ataupun informasi yaitu Beranda, tentang sekolah, jurusan, prestasi, berita, PPDB, hubungi kami. *Website* ini dapat diakses oleh pihak sekolah seperti tenaga pendidik, kependidikan, peserta didik, orang tua maupun masyarakat umum. Namun selama penggunaannya sebagai penyebaran informasi, masih ditemukan beberapa masalah atau kendala yang dirasakan oleh pengguna. Hasil wawancara awal dengan tenaga pendidik dan peserta didik menunjukkan bahwa masih terdapat kendala seperti informasi yang kurang jelas, pemilihan jenis huruf dan warna yang kurang jelas, dan tampilan *website* yang kurang menarik. Oleh sebab itu, maka perlu dilakukan evaluasi untuk mendapatkan data-data masukan sebagai dasar perbaikan dan pengembangan *website* kedepannya. Salah satu model evaluasi yang dapat dilakukan adalah evaluasi *usability* (Nielsen, 1995).

Penelitian tentang penggunaan *usability* sekolah sebagai media informasi bagi tenaga pendidik dan peserta didik tidak lepas dari penerapan konsep *usability* (Ali, 2016). Menurut Amir Ali, dkk (2016) dengan judul “Evaluasi Heuristik pada *Web Based Learning* untuk Meningkatkan Aspek *Usability System*” menjelaskan bahwa implementasi model pembelajaran menggunakan pengolahan informasi yaitu teknologi *Web Based Learning/E-Learning*. Penerapan konsep *usability* perlu diterapkan pada halaman antar muka sistem informasi maupun sebuah aplikasi (Ali, 2016).

Penelitian ini melakukan *usability testing* dengan menggunakan teknik *Retrospective Think Aloud (RTA)*, *Performance Measurement*, dan *Heuristic Evaluation (HE)*. *Retrospective Think Aloud (RTA)* adalah salah satu teknik pengujian yang melibatkan pengguna untuk melakukan verbalisasi secara terhadap setiap

pemikiran dari pengguna terhadap sistem yang dievaluasi (Hendradewa, 2017). Metode ini tidak membutuhkan seorang yang terlalu ahli dalam bidang *usability* karena termasuk dalam pengujian oleh pengguna langsung secara verbal (Astuti, 2014). *Performance Measurement* adalah suatu teknik kuantitatif dalam menilai kinerja pengguna pada tahap evaluasi. Teknik ini dilakukan dengan memberikan tugas kepada para pengguna untuk melihat tingkat efisiensi dan efektivitas dari sistem yang dievaluasi.

Analisa evaluasi heuristik pada sebuah website dapat diukur menggunakan 10 variabel *usability* dan menentukan rancangan layout sebuah website yang memenuhi kriteria *usability*. Penelitian dihimpun dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif (Krisnayani, 2016). Kemudahan dalam pengaksesan *website* merupakan pengaruh dari *usability testing* yang ada. *Usability* mengacu kepada bagaimana responden bisa mempelajari dan menggunakan produk untuk memperoleh tujuan dan seberapa puas responden dalam penggunaan web tersebut (Sriwulandari, 2014).

Berdasarkan paparan yang sudah disampaikan, *usability* sangat penting untuk mengukur sejauh mana tingkat kemudahan responden dalam menggunakan sistem informasi. Hasil evaluasi *user experience* yang didapatkan adalah mengetahui kepuasan pengguna *website* SMK Wira Harapan pada aspek *usability*, serta memberikan rekomendasi perbaikan. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “*Usability Testing* pada Website SMK Wira Harapan dengan Metode *Retrospective Think Aloud, Performance Measurement, dan Heuristic Evaluation*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti, maka masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut.

1. *Website* SMK Wira Harapan menyajikan informasi yang bermanfaat bagi siswa, tenaga pendidik dan kependidikan yang sudah lama digunakan, namun belum pernah diketahui tingkat kepuasan penggunanya.

2. Perlu dievaluasi tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penyajian informasi pada *website* SMK Wira Harapan bagi para pengguna.
3. Hasil evaluasi bisa dimanfaatkan untuk perbaikan *website* SMK Wira Harapan.

1.3 Batasan Masalah

Adapun pembatasan masalah terhadap penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Pengujian dan analisa ini hanya mengevaluasi *website* SMK Wira Harapan dengan pengguna terdiri atas peserta didik (siswa) dan tenaga pendidik (guru).
2. Pengujian dan evaluasi terbatas pada *user experience* bagi para pengguna *website* SMK Wira Harapan.
3. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi *user experience* adalah *heuristic* dan *usability testing*.
4. Rencana perbaikan *website* SMK Wira Harapan mengacu pada hasil kuisioner dan hasil pengujian sesuai dengan metode yang digunakan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan pemaparan permasalahan di atas, maka dirumuskan pokok masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana penerapan metode *Retrospective Think Aloud*, *Performance Measurement*, dan *Heuristic Evaluation* untuk mengevaluasi dari *website* SMK Wira Harapan?
2. Bagaimana hasil pengujian dengan menggunakan metode *Retrospective Think Aloud*, *Performance Measurement*, dan *Heuristic Evaluation* dari *website* SMK Wira Harapan?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang diperlukan dengan menggunakan metode *Retrospective Think Aloud*, *Performance Measurement*, dan *Heuristic Evaluation* dari *website* SMK Wira Harapan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui hasil penerapan metode dengan menggunakan metode *Retrospective Think Aloud*, *Performance Measurement*, dan *Heuristic Evaluation* dari *website* SMK Wira Harapan.
2. Mengetahui hasil pengujian dengan menggunakan metode *Retrospective Think Aloud*, *Performance Measurement*, dan *Heuristic Evaluation* dari *website* SMK Wira Harapan?
3. Memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan dengan menggunakan metode *Retrospective Think Aloud*, *Performance Measurement*, dan *Heuristic Evaluation* dari *website* SMK Wira Harapan?

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu secara teoritis penelitian ini berhasil menunjukkan kebermanfaatan dan kepuasan penggunaan sistem informasi yang tersaji pada *website* SMK Wira Harapan melalui respon pengguna berlandaskan pada *usability testing theory*. Secara praktis, dengan dilakukan evaluasi pada aspek antar muka dan pengalaman pengguna *website* SMK Wira Harapan, menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan *website* untuk meningkatkan kepuasan dan kemudahan bagi para pengguna *website* SMK Wira Harapan.