

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk di bidang pendidikan tinggi. Perguruan tinggi sebagai institusi akademik dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan akademik dan pelayanan administratif. Salah satu sarana utama yang digunakan oleh perguruan tinggi adalah website resmi universitas. *Website* berperan sebagai media komunikasi dan informasi antara universitas dengan mahasiswa, calon mahasiswa, dosen, alumni, dan masyarakat umum.

Website yang berkualitas tidak hanya dilihat dari kelengkapan informasi yang disajikan, tetapi juga dari kemudahan akses, kecepatan loading, serta kenyamanan antarmuka pengguna (*User Interface/UI*). Antarmuka yang baik akan memberikan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) yang memuaskan, sedangkan antarmuka yang buruk dapat menimbulkan kebingungan, kesalahan dalam penggunaan, bahkan mengurangi kepercayaan pengguna terhadap institusi.

Universitas Sahid Surakarta (USAHID Surakarta) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berlokasi di Jl. Adi Sucipto No.154, Jajar, Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57144. Sebagai institusi pendidikan yang berkembang, USAHID Surakarta memanfaatkan *website* resminya untuk menyampaikan berbagai informasi penting, seperti profil universitas, pengumuman akademik, prosedur pendaftaran mahasiswa baru, dan layanan akademik lainnya. *Website* ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi yang mudah diakses dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

Namun, berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti dengan cara observasi, ditemukan beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna. Misalnya, pada saat memuat halaman, tidak selalu tersedia indikator status proses seperti *loading bar*, sehingga pengguna tidak mengetahui sejauh mana proses telah berjalan. Beberapa istilah yang digunakan pada menu juga dirasakan kurang familiar bagi pengguna awam, seperti SPMI, LPPM, RPL dan lain-lain, serta terdapat ketidakkonsistenan tata letak serta penggunaan warna di beberapa halaman. Selain itu, sistem validasi data pada *form* belum optimal, di mana pesan kesalahan yang muncul masih belum jelas sehingga dapat menimbulkan kebingungan pengguna.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap *website* USAHID Surakarta perlu dianalisis lebih lanjut agar kualitas antarmuka dapat ditingkatkan dengan tujuan agar *website* menjadi lebih mudah digunakan, informatif, konsisten, dan ramah bagi calon mahasiswa atau mahasiswa. Salah satu metode evaluasi antarmuka yang umum digunakan adalah *Heuristic Evaluation* (HE) yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen. *Heuristic Evaluation* adalah metode evaluasi yang dipilih oleh peneliti dikarenakan seperangkat prinsip heuristik dapat digunakan untuk menilai aspek *usability* suatu antarmuka secara sistematis. Dalam penelitian ini, lima prinsip utama *Heuristic Evaluation* yang digunakan adalah *Visibility of System Status*, *Match Between System and the Real World*, *User Control and Freedom*, *Consistency and Standards*, dan *Error Prevention*. Kelima prinsip ini dipilih karena dianggap paling relevan dengan karakteristik UI pada *website* perguruan tinggi (Subay et al., 2024).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat *usability website* Universitas Sahid Surakarta berdasarkan persepsi pengguna, sekaligus menghasilkan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas antarmuka *website* sehingga mendukung citra positif universitas.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang dapat di ambil dalam skripsi ini adalah “Bagaimana tingkat *usability interface website* Universitas Sahid Surakarta dengan metode *heuristic evaluation*?”

Batasan Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka diperlukan batasan masalah agar masalah yang dibahas tidak menyimpang dari tujuan semula, adapun batasan masalah tersebut antara lain:

- a. Penelitian hanya mencakup UI *website* Universitas Sahid Surakarta.
- b. Evaluasi dilakukan berdasarkan lima prinsip *Heuristic Evaluation* yang dipilih.
- c. Instrumen berupa kuesioner dengan data 60 responden dengan Skala Likert.
- d. Metode evaluasi yang digunakan adalah Heuristic Evaluation (HE).
- e. Responden Penelitian adalah mahasiswa Universitas Sahid Surakarta dan pernah mengakses website Universitas Sahid Surakarta.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa pengguna terhadap *user interface website* Universitas Sahid Surakarta dengan metode *heuristic evaluation*.

b. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman peneliti mengenai penerapan metode *Heuristic Evaluation* dalam mengevaluasi kualitas *usability* Website Universitas Sahid Surakarta. Selain itu, penelitian ini meningkatkan kemampuan peneliti dalam menyusun instrumen penelitian, mengumpulkan dan menganalisis data menggunakan IBM SPSS Statistics melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini juga memberikan

pengalaman dalam mengidentifikasi permasalahan *usability* serta menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan prinsip-prinsip *Heuristic Evaluation*, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas website agar lebih efektif, efisien, dan mudah digunakan.

2. Manfaat Bagi Universitas Sahid Surakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Universitas Sahid Surakarta, khususnya pengelola website, sebagai bahan masukan dalam mengetahui kelebihan dan kelemahan *usability* website berdasarkan metode *Heuristic Evaluation*. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan dalam pengembangan dan penyempurnaan website, baik dari segi antarmuka, navigasi, fitur, maupun kemudahan penggunaan, sehingga website menjadi lebih efektif, efisien, dan *user friendly*. Selain itu, rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat membantu menentukan prioritas pengembangan website secara berkelanjutan serta meningkatkan kualitas layanan informasi dan pelayanan digital bagi seluruh pengguna.

1.4. Metode Penelitian

Langkah-langkah yang diperlukan dalam mendapatkan data-data yang diperlukan dalam pembahasan penelitian ini adalah:

a. Metode Observasi

Observasi dilakukan sebagai langkah awal penelitian untuk memahami kondisi aktual Website Universitas Sahid Surakarta, baik dari aspek tampilan antarmuka, struktur navigasi, fitur yang tersedia, maupun kemudahan pengguna dalam mengakses informasi yang disajikan. Melalui kegiatan observasi, peneliti mengidentifikasi berbagai komponen website yang berkaitan dengan aspek *usability*, seperti tata letak menu, konsistensi desain, penyajian informasi, kemudahan navigasi, serta interaksi antara pengguna dengan sistem. Hasil observasi ini digunakan sebagai dasar dalam merumuskan permasalahan penelitian, menyusun instrumen kuesioner berdasarkan prinsip-prinsip *Heuristic Evaluation*, serta menentukan aspek-aspek yang akan

dievaluasi lebih lanjut. Dengan demikian, observasi berperan penting dalam memberikan gambaran awal mengenai kondisi Website Universitas Sahid Surakarta sehingga proses penelitian dapat dilakukan secara lebih sistematis dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

b. Metode Kuesioner

Metode kuesioner dilakukan dengan menyebarkan instrumen penelitian kepada mahasiswa Universitas Sahid Surakarta sebagai responden untuk memperoleh data mengenai tingkat *usability* Website Universitas Sahid Surakarta berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna. Kuesioner disusun berdasarkan prinsip-prinsip *Heuristic Evaluation* yang telah ditentukan dalam penelitian, sehingga setiap butir pertanyaan mampu menggambarkan penilaian responden terhadap aspek-aspek *usability* website, seperti kemudahan penggunaan, konsistensi antarmuka, kemudahan navigasi, penyampaian informasi, serta pencegahan kesalahan. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner selanjutnya diolah menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis deskriptif. Hasil pengolahan data tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kualitas *usability* Website Universitas Sahid Surakarta serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna dalam mengakses website.

c. Metode Pengumpulan Data

Metode *Heuristic Evaluation* (HE) digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data mengenai penilaian mahasiswa Universitas Sahid Surakarta terhadap tingkat *usability* Website Universitas Sahid Surakarta berdasarkan lima prinsip heuristik yang dikemukakan oleh Jakob Nielsen. Penilaian dilakukan melalui instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan masing-masing prinsip heuristik, sehingga responden dapat memberikan penilaian sesuai dengan pengalaman mereka selama menggunakan website. Lima prinsip yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. *Visibility of System Status*
- b. *Match Between System and the Real World*
- c. *User Control and Freedom*
- d. *Consistency and Standards*
- e. *Error Prevention*

Setiap responden mahasiswa mencatat temuan masalah *usability* dan memberikan nilai skala likert dari skala 1–5, di mana:

- 1 = Sangat tidak setuju
- 2 = Tidak setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Hasil dari evaluasi ini akan memberikan daftar masalah spesifik yang perlu diperbaiki pada *website*, disertai dengan rekomendasi solusi.

d. Metode Penyajian Data

Hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan pemahaman interpretasi pembaca.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini digunakan untuk mempermudah dalam mengetahui dan memahami isi atau uraian tiap-tiap bab penulisan. Sistematika penulisan ini terbagi dalam lima bab pembahasan yang dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang tinjauan Pustaka yang menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan *website* dan beberapa penelitian yang sejenis atau yang sudah dilakukan sebelumnya serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metodologi penelitian yang dilakukan antara lain metode observasi, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan teknik penyajian data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil dari penelitian yang telah dilakukan terhadap *website* resmi Universitas Sahid Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability* serta mengidentifikasi permasalahan pengalaman pengguna (*user experience*) dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* (HE).

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran atas hasil penelitian yang berkaitan dengan website Universitas Sahid Surakarta.