

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi telah merambah ke segala sektor kehidupan, seperti sektor ekonomi, pendidikan, kesehatan dan lainnya. Teknologi informasi memberikan banyak manfaat dari perkembangannya. Salah satunya ialah sebagai alat untuk membantu sebuah organisasi atau perusahaan untuk mengelola manajemennya atau dapat pula digunakan untuk mempromosikan dan memasarkan produknya. Keuntungan yang didapat dari menerapkan teknologi informasi adalah efisiensi dan efektivitas waktu, tenaga dan juga biaya. Dengan terintegrasinya seluruh bagian dari organisasi atau perusahaan, maka dapat mempersingkat waktu komunikasi dalam suatu rantai birokrasi, juga biaya yang dikeluarkan untuk beberapa kegiatan operasional yang bersifat manual dapat dihapuskan dengan pemanfaatan teknologi informasi (Dalle, Akrim, & Baharuddin, 2020).

Salah satu organisasi yang memanfaatkan teknologi informasi dalam pelaksanaan kegiatannya adalah Yayasan Karya Salemba Empat. Yayasan Karya Salemba Empat (Yayasan KSE) adalah yayasan yang membantu pendidikan anak-anak bangsa dengan memberikan bantuan finansial dan program-program pengembangan diri bagi para penerima beasiswa KSE. Yayasan yang didirikan pada tahun 1995 oleh 8 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia kala itu, saat ini sudah memberikan bantuan kepada lebih dari 35.000 mahasiswa di Indonesia. Dalam proses pelaksanaannya, baik proses pendaftaran beasiswa, pengumuman beasiswa, dan pelaporan penerima beasiswa, Yayasan KSE menggunakan perangkat lunak berbasis *website* untuk menjalankan dan mengatur proses di masing-masing pelaksanaannya (Yayasan Karya Salemba Empat, t.thn.).

Sistem Pelaporan Beasiswa Karya Salemba Empat merupakan *website* yang ditunjukkan guna mengetahui perkembangan setiap penerima beasiswa KSE. Sistem pelaporan ini dapat diakses pada situs <http://beasiswa.or.id/> dengan menekan menu *login* pada *navigasi bar*. Setiap bulannya, para penerima beasiswa diharuskan untuk melaporkan sebelum tanggal 15 bahwa dirinya sudah menerima uang beasiswa di rekeningnya. Selain itu, penerima beasiswa juga melaporkan *cash flow* dari uang beasiswa tersebut dan di setiap semester, penerima beasiswa

melampirkan hasil belajarnya. Prestasi akademik maupun non akademik yang telah diraih oleh para penerima beasiswa diunggah pula di sistem ini. Data yang telah diunggah oleh para penerima beasiswa KSE ini akan digunakan oleh Yayasan KSE untuk dilaporkan ke para donatur beasiswa. Dengan adanya beberapa ketentuan dan peraturan terkait pelaporan ini, maka bagi penerima beasiswa yang melanggarnya akan mendapatkan sanksi indisipliner.

Pada penggunaannya, didapati beberapa keluhan teknis saat menggunakan sistem ini, penulis telah melakukan survei singkat kepada 16 penerima beasiswa KSE Universitas Negeri Jakarta dan didapatkan hasil 62,5% dari 16 orang tersebut pernah terkendala saat menggunakan sistem. Lima dari enam belas responden menyebutkan bahwa mereka terkendala saat akan masuk ke dalam sistem, tiga responden juga mengeluhkan bahwa mereka tidak dapat mengunggah berkas ke dalam sistem. Dari 16 hasil survei ini juga didapatkan fakta bahwa hampir semua responden mengisi *Report 1 Disbursement* (87,5% menjawab Ya dan 12,5% menjawab Sering) dan *Report 2 Financial Flow* (93,8% menjawab Ya dan 6,3% menjawab Sering), pada *Report 3* semakin berkurang persentase responden yang menjawab “Ya” yaitu hanya 50%, serta didapati pula 6,3% menjawab Jarang. Ditemukan jawaban responden bahwa ia mengisi *Report 3 Academic* saat terdapat arahan saja. Selain itu terdapat 37,5% dari 16 responden tersebut memilih jawaban Jarang dalam pertanyaan mengenai intensitas pengisian *Report 4 Activity* dan juga 18,8% diantaranya menjawab tidak mengisi *Report 4*. Beberapa responden menuliskan sebab mengapa *Report 4 Activity* jarang atau bahkan tidak diisi karena agenda kegiatan penerima beasiswa yang cukup banyak dan pelaporan setiap kegiatan paguyuban sudah dilaporkan via email. Responden mengungkapkan bahwa tidak adanya contoh pengisian dan tidak adanya pengingat yang mengharuskan untuk mengisi *Report 4* tersebut.

Hasil survei singkat memberikan fakta bahwa sistem navigasi dan aspek *perspicuity* atau kejelasan dari sistem ini masih harus ditingkatkan. Selain informasi mengenai intensitas responden mengakses sistem dan mengisi laporan, terdapat beberapa pertanyaan yang menanyakan pendapat dan pandangan responden terkait kekurangan yang dimiliki oleh sistem ini. Responden menyebutkan bahwa mereka memiliki kendala saat *login* ke dalam sistem, tidak adanya feedback saat pengguna

mengupload berkas sehingga pengguna bingung apakah berkas berhasil terunggah atau belum, beberapa responden juga mengeluhkan tampilan web yang cukup monoton dan terkadang membutuhkan waktu yang lama dalam merespon. Dari survei singkat ini, selain sistem navigasi dan aspek *perspicuity* atau kejelasan dari sistem berbasis *website* ini masih harus ditingkatkan, sistem pelaporan juga minim interaksi dengan penggunanya serta desain grafis dan fungsionalitas yang mungkin perlu dikaji kembali agar pengguna nyaman dalam menggunakan sistem. Hasil dari survei menjadi dasar bagi penulis untuk menggali kembali informasi dari pihak pengembang sistem pelaporan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ghozy, selaku pengurus Yayasan KSE di bidang Komunikasi dan Informasi, sejak sistem pelaporan beasiswa ini dikembangkan belum pernah dilakukan evaluasi *user experience* untuk mengetahui umpan balik dari para penerima beasiswa. Kebanyakan pengembangan yang dilakukan selama ini berdasarkan permintaan dari donatur dan pengurus administrasi KSE. Selain itu, dalam proses pengembangannya pun tidak dilakukan pengujian pada pengguna untuk mengetahui apakah sistem ini sudah memenuhi kebutuhan pengguna. Bapak Ghozy juga mengatakan jika ingin melakukan evaluasi sistem pelaporan, maka Yayasan Karya Salemba Empat akan sangat terbantu dan berguna bagi pengembangan sistem pelaporan selanjutnya. Dari hasil wawancara ini pula didapatkan fakta terkait beberapa fitur yang terdapat di sistem pelaporan ini banyak yang tidak digunakan secara optimal oleh penerima beasiswa seperti pada *section* Kegiatan KSE dan Kegiatan Paguyuban. Dibandingkan dengan *section* My Report, Kegiatan KSE dan Kegiatan Paguyuban dapat diisi saat kegiatan sudah ditambahkan oleh Admin Yayasan dan Admin Paguyuban. Hal ini mungkin menjadi penyebab pengguna menjadi tidak bisa mengisi secara mandiri dan harus menunggu admin menambahkan kegiatan ke daftar kegiatan tersebut (Ghozy, 2023).

Penelitian evaluasi *user experience* bisa menjadi solusi untuk melihat umpan balik dari para penerima beasiswa terkait dengan sistem pelaporan. Selain mengulas penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap sistem, pengambilan data juga dilakukan dengan cara mewawancarai beberapa penerima beasiswa dan pengembang dari sistem pelaporan yang bertujuan mengetahui lebih banyak

informasi terkait sistem pelaporan ini. Umpan balik dari para penerima beasiswa Yayasan KSE dapat digunakan oleh para pengembang sistem pelaporan Yayasan KSE sebagai salah satu acuan dalam pengembangan sistem pelaporan ini kedepannya. Selain itu, hasil evaluasi *user experience* ini juga dapat berfungsi sebagai evaluator bagi pihak pengembang sistem untuk mengetahui fitur atau *section* mana yang digunakan secara optimal dan fitur atau *section* mana yang harus disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna.

Kuesioner merupakan salah satu alat yang digunakan dalam proses penilaian kualitas dan kegunaan perangkat lunak dari sisi pengguna. Cara untuk memperoleh umpan balik yang efektif dari pengguna adalah kuesioner dapat mencakup kesan secara menyeluruh tentang *user experience*, melakukan penilaian dengan cepat, juga dapat mengulik perasaan, kesan dan sikap yang muncul dari sisi pengguna terhadap produk secara sederhana dan langsung. Hasil evaluasi kuesioner menggunakan User Experience Questionnaire akan didapatkan penilaian kegunaan perangkat lunak (kualitas pragmatik) dan juga kualitas hedonis. User Experience Questionnaire berisi skala *Attractiveness* (enam item), *Perspicality*, *Dependability*, *Efficiency*, *Novelty*, dan *Stimulation* (Laugwitz, Held, & Schrepp, 2008). Dalam *website* <https://www.ueq-online.org/>, tersedianya *Data Analyst Tool* dalam format excel yang memudahkan dalam pengukuran hasil kuesioner (Schrepp, Hinderks, & Thomaschewski, User Experience Questionnaire(UEQ), t.thn.). Berdasarkan kelebihan dari User Experience Questionnaire ini, penulis tertarik untuk memilih metode ini untuk mengevaluasi *user experience* dari Sistem Pelaporan Beasiswa Karya Salemba Empat.

Penerima beasiswa dari Yayasan KSE ini tersebar di 35 perguruan tinggi di Indonesia, salah satu universitas mitranya adalah Universitas Negeri Jakarta. Universitas mitra Yayasan KSE yang dapat dijangkau langsung oleh pihak Yayasan KSE adalah universitas di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Serang, karena kantor Yayasan KSE yang terletak di wilayah Mampang Prapat, Jakarta Selatan. Selain itu, wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Serang merupakan wilayah dengan jaringan internet yang cukup stabil, terutama wilayah Jakarta, Depok dan Tangerang yang menjadi wilayah dengan koneksi internet tercepat di Indonesia berdasarkan data yang dikutip dari laman situs Kompas

(Stephanie, 2021). Atas dasar inilah penulis mempertimbangkan untuk mengambil responden dari universitas mitra Yayasan KSE yang berwilayah di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Serang, sehingga kendala yang dihadapi responden berupa kendala teknis dari sistem yang tidak disebabkan oleh gangguan eksternal seperti Internet. Dengan didasari oleh permasalahan dalam pelaksanaan evaluasi *user experience* yang belum pernah dilakukan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai evaluasi *user experience* dari sistem pelaporan beasiswa karya salemba empat.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Terdapat beberapa fitur dalam sistem pelaporan yang tidak digunakan secara optimal oleh penerima beasiswa
2. Pengguna mengalami kendala dalam akses masuk ke dalam sistem pelaporan dan mengeluhkan mengenai tampilan sistem pelaporan
3. Ditemukan bahwa tidak semua penerima beasiswa memahami fitur-fitur yang ada dalam sistem pelaporan
4. Terdapat media lain untuk melaporkan kegiatan yang telah dilakukan penerima beasiswa sehingga fitur laporan pada sistem pelaporan tidak digunakan secara optimal
5. Belum pernah dilakukan evaluasi *user experience* pada Sistem Pelaporan Beasiswa Karya Salemba Empat
6. Dibutuhkannya evaluasi *user experience* sebagai umpan balik dari perkembangan Sistem Pelaporan Beasiswa Karya Salemba Empat untuk meninjau aspek yang paling membutuhkan perhatian saat pengembangan selanjutnya.

1.3. Pembatasan Masalah

Beberapa masalah yang telah diidentifikasi pada penelitian ini, maka pembatasan masalah ada sebagai berikut.

1. Pengukuran *user experience* menggunakan metode User Experience Questionnaire dan Think Aloud

2. Responden penelitian adalah penerima beasiswa aktif yang menggunakan Sistem Pelaporan Beasiswa KSE pada tahun 2023-2024
3. Penerima beasiswa berasal dari perguruan tinggi yang terletak di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Serang
4. Sistem Pelaporan berbasis *web* yang diteliti hanya Sistem Pelaporan (report) bagi penerima beasiswa

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana hasil evaluasi *user experience* dari Sistem Pelaporan Beasiswa Karya Salemba Empat?”

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui bagaimana hasil evaluasi *user experience* dalam menggunakan Sistem Pelaporan Beasiswa KSE
2. Untuk memberikan umpan balik dari para penerima beasiswa dalam bentuk rekomendasi kepada pihak pengembang terhadap Sistem Pelaporan Beasiswa KSE.

1.6. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang berguna sebagai berikut.

a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, penulis dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian kuantitatif-kualitatif dan juga mengevaluasi *user experience*, khususnya menggunakan metode User Experience Questionnaire.

b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam melakukan pengembangan Sistem Pelaporan Beasiswa KSE karena hasil rekomendasi dari penelitian ini didapatkan langsung dari para penerima beasiswa yang merupakan pengguna aktif dari sistem tersebut.