

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jogja *Learning Gateway* atau dikenal dengan program layanan Jogja Belajar merupakan salah satu bentuk dukungan untuk mewujudkan kota Yogyakarta sebagai *Cyber Province* pada bidang pendidikan. Program layanan Jogja Belajar dibuat dan disentralkan oleh Balai Teknologi Komunikasi Pendidikan Yogyakarta naungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Istimewa Yogyakarta. Program layanan Jogja Belajar dibagi menjadi 5 program unggulan diantaranya:

- a. Jogja Belajar Media (JB Media), layanan ini berisikan konten media pembelajaran berbasis multimedia interaktif.
- b. Jogja Belajar Tube (JB Tube), layanan ini berisikan video pembelajaran yang merupakan hasil karya guru dan siswa.
- c. Jogja Belajar Radio (JB Radio), layanan ini berisikan materi pendidikan yang dilakukan dengan media streaming radio.
- d. Jogja Belajar Budaya (JB Budaya), layanan ini berisikan informasi mengenai adat istiadat dan kebudayaan Jawa khususnya Daerah Istimewa Yogyakarta.
- e. Jogja Belajar Class (JB Class), layanan ini berisikan virtual class atau kelas maya yang memudahkan guru dan siswa dalam proses belajar mengajar secara daring.

Salah satu layanan unggulan dari program Jogja Belajar adalah Jogja Belajar Class, yang merupakan modifikasi dari sistem pembelajaran konvensional menjadi elektronik berbasis website. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu penanggung jawab program layanan Jogja Belajar dengan bapak Yulian Adi K didapatkan data jumlah pengguna Jogja Belajar Class. Berikut tabel 1.1 menunjukkan daftar pengguna Jogja Belajar Class berdasarkan kabupaten / kota .

Tabel 1.1 Daftar pengguna JB Class

Kabupaten / kota	Jumlah Guru	Jumlah Siswa
Yogyakarta	1174	14971
Bantul	1381	17662
Sleman	1169	13854
Gunung Kidul	876	9792
Kulon Progo	532	6482
Jumlah	5132	62761

Berdasarkan data statistik Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun ajaran 2020/2021 jumlah keseluruhan pelajar tingkat menengah pertama dan menengah atas ataupun kejuruan di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah 272.007 pelajar [1]. Dari data tersebut dapat di presentasikan dengan jumlah total pengguna Jogja Belajar Class yaitu mencapai 23.07% dari jumlah pelajar keseluruhan pada tahun ajaran 2020/2021.

Jogja Belajar optimis akan menjadi program layanan unggulan Digital *Government Service* sesuai dengan visi dan misi Jogja Belajar yaitu menjadi pusat sumber belajar pendidikan formal dan non formal jenjang pendidikan dasar dan menengah berbasis teknologi informasi dan komunikasi terkemuka di Indonesia tahun 2025 [2].

Sebagai seorang pengembang produk digital tentunya memiliki jendela sendiri dalam mempengaruhi *user experience* terhadap produk digital yang ditawarkan. Membuat *user experience* bukan tentang cara membuat produk, rekayasa sistem, kerangka kerja yang diterapkan maupun teknologi yang digunakan. Namun bagaimana produk dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan permasalahan mereka dan bagaimana perasaan pengguna ketika menggunakan dan berinteraksi dengan produk digital [3].

Seperti yang telah dikemukakan oleh Jacob Nielsen pada artikelnya "*Usability 101: Pendahuluan Usability*" yang menyatakan "*Usability* adalah kondisi yang diperlukan untuk bertahan hidup". Jika pengguna tidak dapat menemukan apa yang mereka cari, produk sulit digunakan atau tersesat dalam mencoba mencapai tujuan pengguna, mereka akan pergi. Dengan kemajuan teknologi dan peningkatan harapan pengguna, memungkinkan jika organisasi atau perusahaan tidak mempertimbangkan *user experience* adalah sesuatu yang penting maka mereka tidak akan bertahan lama di zaman digital [4].

Oleh karena itu pihak Jogja Belajar berkeinginan melakukan evaluasi *usability* terhadap Jogja Belajar Class untuk meningkatkan dan memaksimalkan kinerja dari program Jogja Belajar Class agar terwujudnya

visi Jogja Belajar sebagai pusat pendidikan berbasis teknologi dan komunikasi terkemuka di Indonesia tahun 2025. Namun pihak pengembang Jogja Belajar terkendala akan waktu dan sumber daya manusia untuk mengevaluasi layanan Jogja Belajar Class dikarenakan program kerja yang padat dan bergradasi terlebih pada masa pandemik corona virus yang membuat pihak Jogja Belajar banyak melakukan program sosialisasi pelatihan dan pengembangan layanan untuk mendukung proses belajar mengajar secara daring.

Dari masalah yang sudah disebutkan, maka penulis membuat penelitian dengan judul “Evaluasi dan Perbaikan *User Experience* dengan Kombinasi Metode *System Usability Scale* dan *Heuristic Evaluation* pada Jogja Belajar” untuk mengevaluasi website Jogja Belajar Class dan membuat desain solusi dengan *user experience* yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana penilaian *usability* terhadap *e-learning* Jogja Belajar Class dengan menggunakan metode *System Usability Scale* dan *Heuristic Evaluation*?
- b. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk perbaikan *e-learning* Jogja Belajar Class berdasarkan hasil *usability*?

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan masalah yang telah disampaikan di atas, maka batasan masalah yang di lampirkan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian evaluasi *usability* dilakukan menggunakan layanan website Jogja Belajar Class yaitu <https://jbelass.jogjabelajar.org>
- b. Halaman yang di evaluasi meliputi daftar dan login untuk siswa, landing page, kelas dan profil.
- c. Metode yang digunakan dalam proses evaluasi *user experience* yaitu dengan mengkombinasikan antara metode *System Usability Scale* dan *Heuristic Evaluation*.
- d. Pada metode *Heuristic Evaluation* melibatkan 5 ahli di bidang UI/UX sedangkan metode *System Usability Scale* melibatkan 398 pelajar acak pada jenjang SMP, SMA dan SMK untuk sampel data.
- e. Desain solusi berupa CSS (*Cascading Style Sheet*).

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Mengevaluasi dan menganalisa sejauh mana kebutuhan pengguna terhadap layanan Jogja Belajar Class.
- b. Membantu mengenalkan program unggulan pemerintah pada bidang pendidikan kepada masyarakat khususnya pelajar dan pengajar Daerah Istimewa Yogyakarta.
- c. Merancang desain solusi dengan *user experience* yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Memberikan desain solusi yang mana bisa menjadi acuan perbaikan pada desain awal.
- b. Memperkenalkan layanan *Digital Government Service* ke masyarakat luas.

1.6 Metode Penelitian

Metodologi pengumpulan data yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah metodologi penelitian kuantitatif.

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

1.6.1.1 Metode Studi Pustaka

Peneliti melakukan studi pustaka dengan mencari dan mengumpulkan jurnal teori dan buku tentang penelitian sejenis dengan penelitian ini.

1.6.2.1 Metode Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan penanggung jawab jogja belajar class.

1.6.3.1 Metode Observasi

Peneliti melakukan observasi terhadap objek dan sampel untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

1.6.2 Metode Analisis

1.6.2.1 Persona Pengguna

Persona digunakan untuk melihat gambaran tercepat mengenai perkiraan pengguna dan alasan menggunakan sebuah produk.

1.6.2.2 Skenario Pengujian

Skenario pengujian yang berisi *test case* yang digunakan untuk mengetahui kerangka sistem yang diuji pengguna.

1.6.3 Metode Perancangan

Metode perancangan merupakan tahapan dimana sebuah sistem dirancang dengan membuat *user flow*, *sitemap* dan *wireframe*.

1.6.4 Metode Pengembangan

Metode pengembangan merupakan tahapan dimana sistem mulai merancang tampilan *low-fidelity prototype* dan *high-fidelity prototype*, sehingga sistem dapat diuji tingkat usabilitynya.

1.6.5 Metode Evaluasi

Metode evaluasi merupakan tahap evaluasi dan perbaikan tampilan pengguna atau high-fidelity prototype dari saran pengguna pada proses sebelumnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan laporan penelitian ini diurutkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan teori-teori yang berhubungan dengan materi dan konsep terhadap penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan analisis hasil evaluasi dari layanan Jogja Belajar Class, analisis perancangan desain solusi dan perancangan desain solusi.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan mengenai gambaran umum perusahaan, analisis perbandingan desain solusi dan desain awal, dan analisis desain solusi yang tepat.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan akhir dari penulisan penelitian tugas akhir yang berisikan kesimpulan dan saran dari uraian-uraian yang telah di paparkan pada bab sebelumnya.