

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website merupakan media krusial untuk menyampaikan informasi dan menjembatani interaksi antara organisasi dengan penggunanya di era digital. *Website* dengan usabilitas tinggi terbukti meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong kunjungan kembali [1]. Dalam konteks institusi pendidikan dan yayasan, *website* alumni berfungsi sebagai alat yang efisien untuk komunikasi dengan lulusan dan pengumpulan data [2]. Penelitian menunjukkan bahwa situs web dengan tingkat usabilitas tinggi cenderung meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong kunjungan kembali [1].

Bakrie Center Foundation (BCF) didirikan pada tahun 2010 oleh Anindya Novyan Bakrie, sebagai bagian integral dari gerakan sosial Bakrie Untuk Negeri [3]. Visi BCF adalah mengidentifikasi dan mengembangkan pemimpin di seluruh lapisan masyarakat Indonesia, serta misinya adalah memperkuat kapasitas dan menciptakan kumpulan talenta untuk mendorong pembangunan ekonomi dan pertumbuhan Indonesia [4]. Sejak didirikan, BCF telah memberikan beasiswa dan bantuan keuangan kepada lebih dari 1000 mahasiswa dan kini memiliki 1600 alumni aktif yang terlibat dalam pembangunan bangsa [3].

Home of Leaders (HoL) adalah divisi alumni dari program-program Bakrie Center Foundation (seperti Bakrie Graduate Fellowships/BGF, Leadership Development Graduate Students/LEAD, dan Campus Leadership Program/CLP) yang berfungsi sebagai forum ikatan alumni lintas generasi. Tujuan utama HoL adalah memfasilitasi kolaborasi dan kerja sama *strategis* antar alumni untuk percepatan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) melalui kluster utama yang menjadi perhatian BCF, seperti kesehatan, pendidikan, dan lingkungan. Program unggulan HoL, seperti Seminar Nasional, secara aktif melibatkan alumni sebagai konseptor dan implementator [5].

Agar tujuan besar tersebut dapat dicapai secara optimal, HoL membutuhkan sistem informasi untuk mengelola alumni sebagai fondasi utama dalam membangun konektivitas dan kolaborasi antar alumni. Berdasarkan hasil wawancara dengan PIC (*Person In Charge*) HoL, hingga saat ini HoL belum memiliki sistem informasi untuk pengelolaan alumni. Selama ini, HoL mengandalkan *Google Workspace*, seperti *Google Sheets*, *Google Forms*, dan *Google Drive* untuk mengelola berbagai aktivitas serta komunikasi antar alumni. Namun, penggunaan *Google Workspace* tersebut menghadirkan beberapa kendala, salah satunya adalah terpisahnya database alumni. Setiap kegiatan atau periode kepengurusan baru cenderung menghasilkan database baru yang dikelola secara mandiri, tanpa integrasi dengan data sebelumnya. Akibatnya, data alumni tersebar di berbagai file dan folder terpisah, sehingga menyulitkan proses pencarian dan pengelolaan data secara menyeluruh. Beberapa kali HoL juga mengalami duplikasi data, inkonsistensi informasi, dan hilangnya riwayat keterlibatan alumni dari waktu ke waktu.

Penelitian mengindikasikan bahwa banyak institusi kesulitan mengelola data alumni akibat sistem usang, proses manual, dan tantangan menjaga akurasi informasi kontak [6]. Kurangnya pemanfaatan analitik data canggih juga menjadi kendala, dengan hanya 25% profesional alumni yang secara aktif menggunakan data tersebut untuk menyesuaikan strategi keterlibatan mereka. Bahkan, terdapat institusi yang tidak melacak tingkat alumni yang memilih untuk tidak dihubungi (31%), yang menunjukkan kurangnya pemahaman mendalam tentang preferensi pengguna [7]. Keterbatasan data ini berdampak langsung pada strategi keterlibatan alumni, menyebabkan saluran komunikasi yang tidak efisien, tingkat respons yang rendah, dan kurangnya pembaruan informasi *real-time* mengenai alumni [6].

Menyadari pentingnya sistem informasi pada HoL, sebuah rancangan sistem informasi dikembangkan sebagai bagian dari proyek magang yang dilakukan selama empat bulan dalam program MSIB (Magang & Studi Independen Bersertifikat). Dalam proses magang yang sudah dilakukan, menghasilkan

rancangan sistem informasi HoL berbasis *website*. Namun, rancangan sistem informasi HoL belum dilakukan pengujian, sehingga sistem informasi HoL tidak dapat dinilai sejauh mana desain tersebut efektif dan mudah digunakan dalam mendukung pengelolaan alumni.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode *Heatmap Tracking* menggunakan *Maze* guna mendapatkan data objektif mengenai area yang paling sering diakses pengguna, guna meningkatkan kemudahan penggunaan. Selain itu, evaluasi inkuiri dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) juga dilakukan untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap rancangan sistem informasi Home of Leaders. Hasil evaluasi diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam terkait kesesuaian desain dengan kebutuhan dan perilaku pengguna, sehingga kedepannya dapat digunakan dalam berbagai kegiatan serta mendukung pelestarian nilai-nilai Bakrie Center Foundation. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi dasar pengembangan lebih lanjut bagi HoL dalam membangun sistem informasi untuk pengelolaan alumni yang lebih efektif, terstruktur, dan berorientasi pada pengalaman pengguna. Dengan demikian, HoL dapat semakin optimal dalam menjalankan perannya sebagai forum kolaborasi alumni dan memperluas dampaknya dalam mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menerapkan *Heatmap Tracking* menggunakan *Maze* dan evaluasi *System Usability Scale* (SUS) pada rancangan sistem informasi Home of Leaders?
2. Bagaimana hasil implementasi *Heatmap Tracking* menggunakan *Maze* dan evaluasi *System Usability Scale* (SUS) pada rancangan sistem informasi Home of Leaders?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus dan terarah, maka batasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Analisis dalam penelitian ini berfokus pada tampilan pengguna *User Interface website* Home of Leaders menggunakan hasil dari proyek magang yaitu *High-fidelity*.
2. Evaluasi yang dilakukan menggunakan *Maze* dengan focus pada clickmaps untuk mendapatkan *Heatmap*. *System Usability Scale* (SUS) dengan melibatkan sampel pengguna terbatas yang relevan, bukan pada seluruh basis pengguna aktif *website* Home of Leaders yang sudah live.
3. Responden yaitu tim HoL dan para alumni program Bakrie Center Foundation.
4. Penelitian ini tidak melakukan uji validitas dan reabilitas.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengimplementasikan metode *Heatmap Tracking* menggunakan *Maze* dan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi tampilan pengguna *website* Home of Leaders.
2. Untuk mengetahui hasil implementasi *Heatmap Tracking* menggunakan *Maze* dan evaluasi *System Usability Scale* (SUS) pada rancangan sistem informasi Home of Leaders.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak, antara lain:

a.) Bagi Penulis (Peneliti):

1. Meningkatkan pemahaman dan keterampilan praktis dalam mengimplementasikan metode evaluasi usability, khususnya *Heatmap Tracking* menggunakan *Maze* dan *System Usability Scale*

(SUS), pada tampilan antarmuka pengguna.

2. Mengembangkan kemampuan analisis data perilaku pengguna dan persepsi subjektif untuk mengidentifikasi masalah usability secara komprehensif.
3. Memperkaya pengetahuan di bidang *User Experience* (UX) dan *User Interface* (UI) Design, serta penerapannya dalam konteks *website* komunitas alumni.
4. Memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan studi sarjana dan memberikan kontribusi nyata dalam bidang ilmu pengetahuan.

b.) Bagi Universitas:

1. Menjadi referensi dan studi kasus yang relevan dalam pengembangan kurikulum atau materi perkuliahan terkait evaluasi usability *website* dan manajemen komunitas digital.
2. Meningkatkan reputasi universitas dalam menghasilkan penelitian yang aplikatif dan memberikan solusi terhadap permasalahan nyata di masyarakat atau organisasi.
3. Membuka peluang kolaborasi lebih lanjut antara universitas dengan Bakrie Center Foundation dalam bidang riset dan pengembangan teknologi informasi.

c.) Bagi Perusahaan (Bakrie Center Foundation / Home of Leaders):

1. Menyediakan data objektif dari *Heatmap Tracking* menggunakan *maze* dan data subjektif dari SUS mengenai perilaku dan persepsi pengguna terhadap tampilan *website* Home of Leaders, yang dapat mengungkap akar masalah rendahnya partisipasi alumni.
2. Membantu Bakrie Center Foundation dalam mengambil keputusan strategis terkait pengembangan *website* alumni di masa mendatang, memastikan investasi teknologi selaras dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.
3. Secara tidak langsung, mendukung misi Bakrie Center Foundation

dalam mengembangkan pemimpin dan talenta serta memfasilitasi kolaborasi alumni untuk pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) melalui platform digital yang lebih optimal.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai isi setiap bab secara garis besar, sehingga pembaca dapat memahami alur dan fokus penelitian. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, merumuskan masalah, menetapkan tujuan, membatasi ruang lingkup, dan menjelaskan manfaat penelitian.

2. BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini berisi tinjauan literatur relevan, perbandingan dengan penelitian terdahulu, serta landasan teori mengenai *Website*, UI, UX, prototipe (Lo-fi/Hi-fi), Usabilitas, metode Evaluasi Usabilitas, *Heatmap Tracking*, *Maze*, dan *System Usability Scale* (SUS).

3. BAB III PELAKSANAAN MAGANG

Bab ini menjelaskan objek penelitian (desain hi-fi *website* HoL) dan memaparkan langkah-langkah penelitian secara sistematis, meliputi persiapan, pengumpulan data (*Maze* dan SUS), hingga analisis data.

4. BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengujian *Heatmap Tracking* dengan *Maze* (termasuk *click maps*, *success rate*, *misclick rate*, dan *average duration*) serta hasil evaluasi *System Usability Scale* (SUS), dilengkapi dengan analisis.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari seluruh penelitian yang menjawab perumusan masalah dan tujuan, serta memberikan saran konstruktif untuk perbaikan desain *website* HoL di masa mendatang dan arahan untuk penelitian selanjutnya.

