

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat masyarakat harus beradaptasi dan mengikuti perkembangan teknologi tersebut agar tidak tertinggal dengan yang lainnya. Dengan kemajuan yang sangat cepat di bidang informasi dan komunikasi ini sangat membantu kegiatan masyarakat setiap harinya termasuk dalam kegiatan pembelajaran. Salah satunya yaitu Perguruan Tinggi yang melakukan inovasi dalam melaksanakan kegiatan akademik. Dalam hal ini sistem pembelajaran yang digunakan perlu adanya sebuah inovasi baru, yaitu diciptakannya pembelajaran yang tidak lagi menggunakan kertas sebagai medianya. Apalagi ditengah pandemi Virus *Covid-19* seperti saat ini yang membuat semua aktivitas harus dilakukan dari rumah atau *Work from Home* [1]. Kasus positif *Covid-19* di Indonesia terus meningkat hingga +4.213.414 kasus yang sudah dikonfirmasi [1]. Adanya Pembatasan sosial dan penutupan sekolah juga sangat berdampak pada pendidikan termasuk Perguruan Tinggi. Perguruan tinggi yang berada di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) juga harus melakukan pembelajaran secara online pada masa pandemi *Covid-19* [2]. Pembelajaran yang biasanya dilakukan secara *offline* harus dilakukan secara *online*. Mahasiswa dituntut untuk belajar mandiri di rumah untuk mencegah penyebaran Virus *Covid-19* sampai batas waktu yang telah ditentukan agar tidak semakin memburuk.

Hal yang bisa dilihat terkait proses pembelajaran yang dilakukan secara *online* dan salah satu cara untuk melakukan pembelajaran secara *online* adalah

dengan menggunakan media pembelajaran LMS atau biasa disebut dengan *Learning Management System*.

*Learning Management System* (LMS) merupakan sebuah media pembelajaran yang menyampaikan materi dan kegiatan dalam jaringan, atau program pembelajaran elektronik secara Online (*e-learning program*), dan berisi bahan pembelajaran serta pelatihan secara Online yang dapat di akses oleh mahasiswa kapanpun dan dari manapun sehingga mempermudah mahasiswa dalam pembelajarannya [3]. Universitas Amikom Yogyakarta memiliki Waskita sebagai mediana. Waskita merupakan sebuah media pembelajaran secara online dengan menggunakan metode *Learning Management System* (LMS). berbagai macam pembelajaran dapat dilakukan di Waskita dengan menggabungkan sistem tatap muka dan kegiatan belajar secara *online* melalui website [waskita.amikom.ac.id](http://waskita.amikom.ac.id) bagi mahasiswa/i dan dosen. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna agar tetap memakai sebuah layanan adalah pengalaman dari pengguna. Pengalaman pengguna merupakan hasil dari interaksi pengguna dengan produk, sistem, atau sebuah layanan [4]. Apabila pengguna memiliki pengalaman yang baik dengan sebuah layanan, maka loyalitas pengguna terhadap layanan tersebut akan semakin meningkat. Sehingga sebagai media yang digunakan untuk berinteraksi dengan pengguna, sebuah layanan harus memiliki pengalaman dari pengguna yang baik.

Kualitas sebuah layanan harus berhubungan dengan kemampuan layanan, kehandalan, keseluruhan layanan, kemudahan dalam pengoperasian dan perbaikan, ketepatan dan atribut bernilai lainnya. Kualitas dari sebuah layanan juga dapat dikatakan sebagai sekumpulan karakteristik dan yang memiliki

kemampuan untuk memenuhi kebutuhan [5]. Untuk mengetahui persepsi dari pengguna, digunakan sebuah metode yaitu pendekatan *user experience* atau pengalaman pengguna. *User experience* bisa diartikan sebagai sebuah respon dan persepsi yang dilakukan untuk melihat reaksi yang dirasakan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem, *service* atau produk [5]. *User experience* sendiri merupakan suatu reaksi yang dirasakan dan dipikirkan oleh pengguna saat menggunakan layanan dan hasil dari pengalaman pengguna tersebut dibuat menjadi subjektif [5]. Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka penulis ingin mengetahui hasil pengalaman pengguna terhadap Waskita Universitas Amikom Yogyakarta dengan melakukan evaluasi dalam jangka panjang. Evaluasi pengalaman jangka panjang ini dipilih karena ingin mengetahui bagaimana hubungan pengalaman pengguna dengan layanan dari awal menggunakan sampai menjadi bagian yang wajib di gunakan. Peneliti memilih Waskita Universitas Amikom Yogyakarta karena Waskita merupakan sebuah layanan yang penggunaannya rutin dan juga sudah mengalami pembaharuan. Metode *UX Curve* digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam jangka panjang karena dapat menangkap proses perubahan pengalaman pengguna dari waktu ke waktu dan mengandalkan ingatan pengguna terhadap suatu layanan. Metode *UX Curve* melibatkan responden sebanyak 20 orang dengan penggunaan 1-6 bulan [6]. metode *UX Curve* dapat menunjukkan perubahan interaksi antara pengguna dengan aplikasi sehingga dapat memprediksi loyalitas pengguna terhadap aplikasi [6]. Dalam penggunaan metode *UX Curve* ini, peneliti mengkombinasikan penggambaran *Curve drawing template* dengan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang memiliki 26

kategori. Lalu setiap aspek yang ada di *UX Curve* akan di kategorikan sesuai dengan kategori yang ada di UEQ. Maka dari itu pada penelitian ini peneliti ingin mengevaluasi pengalaman pengguna dengan menggunakan metode *UX Curve* dengan cara memberikan kuesioner sesuai template pada metode *UX Curve* dan dilakukan tidak secara langsung dengan responden [6]. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden untuk membantu mengingat kembali pengalaman yang mereka rasakan. *UX Curve* merupakan metode berupa kurva yang terdiri dari garis vertikal dan garis horizontal yang dibagi menjadi dua bagian yaitu pengalaman negatif dan positif [6]. Metode *UX Curve* juga dapat menunjukkan loyalitas dari pengguna terhadap layanan dari interaksi antara pengguna [3].

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana hasil evaluasi Pengalaman Pengguna Sistem Manajemen Pembelajaran Menggunakan Metode *UX Curve*.

### **1.3 Batasan Masalah**

Beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. *UX Curve* adalah metode yang menggunakan pembentuk kurva sehingga nantinya akan terbentuk sebuah kurva positif, negatif, dan stabil.
2. Pada saat penggambaran kurva drawing template akan di kombinasikan dengan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
3. Pengalaman pengguna dalam judul memiliki arti sudah menggunakan Sistem



Manajemen Pembelajaran selama 6 bulan atau minimal menggunakan selama 3 bulan.

4. Ruang lingkup pengguna yang target adalah Mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta dengan Sistem Manajemen Pembelajaran yaitu Waskita
5. Sistem Manajemen Pembelajaran yang digunakan sudah ditentukan dalam kasus ini adalah LMS Waskita.
6. Pemakai Sistem Manajemen Pembelajaran ini telah mengetahui fitur-fitur dari Waskita dan serta mengetahui cara penggunaannya.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi pengalaman Pengguna terhadap sistem manajemen pembelajaran menggunakan metode *UX Curve* sehingga akan menghasilkan.

1. Mengetahui apakah Pengguna merasa puas atau tidak dengan Sistem Manajemen Pembelajaran yang digunakan.
2. Mengetahui bagaimana hasil penilaian menggunakan metode *UX Curve* terhadap LMS Waskita.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk mendapatkan hasil evaluasi sistem manajemen pembelajaran dari pengalaman Pengguna menggunakan metode *UX Curve*. Manfaat lain penelitian ini juga sebagai alternatif untuk mengetahui apakah Pengguna merasa puas terhadap sistem manajemen pembelajaran yang digunakan.

### 1.6 Metode Penelitian

berisi tentang tahapan-tahapan yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Tahapan-tahapan tersebut adalah Studi Literatur, Persiapan Evaluasi, pengumpulan data, analisis hasil evaluasi dan pembahasan, dan yang terakhir kesimpulan dan saran.

#### **Persiapan Evaluasi**

Pada tahap ini, peneliti akan melakukan persiapan untuk mengumpulkan data dengan menentukan beberapa aspek sebagai acuannya.

#### **Menentukan Responden**

Pada tahap ini, responden akan dipilih secara acak dengan rentan usia yaitu 19 tahun sampai dengan 22 tahun. Jumlah responden yang digunakan untuk pengumpulan data adalah 20 responden dengan syarat sudah atau sedang menggunakan LMS Waskita [7].

### **Menentukan waktu lama penggunaan**

LMS Waskita digunakan Mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta selama 2 semester. maka dari itu, waktu lama penggunaan responden setidaknya harus pada rentang tersebut.

#### **1.6.1 Metode Pengumpulan Data**

Pada tahap ini akan di kumpulkan sebuah data secara detail dengan tahapan yang terdiri tadi *Initial Questionnaire*, *Curve Drawing Templates* menggunakan *UEQ*, dan *Final Questionnaire* [8].

##### **Initial Questionnaire**

*Initial Questionnaire* berisi tentang latar belakang dari responden yang sudah dikumpulkan terlebih dahulu [8]. Peneliti akan bertanya tentang bagaimana tingkatan penggunaan layanan Waskita.

##### **Curve Drawing Templates menggunakan UEQ**

Pada tahap *Curve Drawing Templates*, responden akan diminta untuk menggalikan ingatan mereka tentang pertama kali menggunakan LMS Waskita [8]. Lalu responden akan diberikan 5 *UX Curve Templates* yang akan diisi. Responden akan diminta untuk mengisi template tersebut dengan cara menggambarkan kurva yang mendeskripsikan pengalaman mereka saat pertama kali menggunakan LMS Waskita. UEQ sendiri melakukan penilaian menggunakan 26 atribut yang saling bertolak belakang [9]. Lalu responden akan diminta memberikan penilaian

berdasarkan pengalaman yang sudah di alami untuk mengisi *Curve Drawing Templates* menggunakan template penilaian dari UEQ.

### **Final Questionnaire**

Di sesi akhir, responden akan diberikan beberapa pertanyaan terakhir untuk melengkapi datanya [6]. Pertanyaan tersebut meliputi [8]:

1. Apakah LMS Waskita bagus untuk Anda?
2. Apakah LMS Waskita memenuhi ekspektasi Anda?
3. Apakah anda akan terus menggunakan LMS Waskita?
4. Apabila teman Anda ingin menggunakan Layanan yang sejenis, apakah Anda akan merekomendasikan LMS waskita kepada mereka?
5. Apakah LMS Waskita penting bagi anda?

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Berikut adalah ringkasan isi dari runtutan penulisan laporan penelitian ini

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah yang didapat, tujuan penelitian, dan metode penelitian.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi tentang tinjauan pustaka dan dasar-dasar teori yang dibahas secara mendetail dalam penulisan penelitian ini.



### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang deskripsi metode penelitian dan juga analisis yang akan digunakan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang pembahasan hasil dari penelitian dan juga hasil uji yang dibuat.

### **BAB V PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini serta pembahasannya, juga saran-saran yang diberikan untuk penelitian berikutnya.

