

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pembelajaran daring atau *e-learning* di perguruan tinggi telah menjadi suatu hal yang umum dan penting, terutama di era digital saat ini. Dalam kurun lima tahun ke belakang banyak sumber jurnal yang membahas pembelajaran daring di universitas. Salah satu faktor meningkatnya pengguna platform *e-learning* karena adanya kebijakan pemerintah yang mengharuskan belajar dengan jarak jauh secara daring saat pandemi covid (Muhdi & Nurkolis, 2021). *E-learning* ialah suatu bentuk edukasi terstruktur yang mendayagunakan sistem elektronik atau komputer sebagai sarana untuk memfasilitasi proses belajar mengajar (Yosep, 2015).

Meskipun kebijakan pembelajaran jarak jauh sudah dihapuskan, masih banyak universitas yang menerapkan *e-learning* dalam proses belajar di universitas salah satunya yaitu Universitas XYZ. Universitas XYZ masih tetap menggunakan teknologi *e-learning* sebagai bagian dari layanan akademik mereka. Saat ini, universitas tersebut menggunakan platform Moodle untuk *e-learning*, dimana Moodle merupakan sistem manajemen pembelajaran (LMS) yang dapat diakses melalui web dan bersifat sumber terbuka. (Setiawan & Rafianto, 2020).

Institusi maupun Universitas menggunakan *Learning Management System* (LMS) untuk memperkuat lingkungan pembelajaran daring Mampu menyediakan program pembelajaran elektronik yang mendukung pelaksanaan proses pengajaran (Senol, et. al., 2014). *Learning Management System* (LMS) atau Sistem Manajemen Pembelajaran adalah sebuah Sistem Manajemen Pembelajaran *Open Source* (OSS) yang digunakan untuk mengelola, mengorganisir, dan menyediakan konten pembelajaran secara daring (*online*) seperti materi pembelajaran, tugas, ujian, dan kelas virtual.

Tujuan dari pembelajaran daring adalah untuk memberikan cara pembelajaran yang lebih efisien, efektif, fleksibel, dan mudah diakses bagi peserta didik di era digital saat ini. Mengukur cara pengguna berinteraksi dalam

sebuah aplikasi sangat penting untuk memastikan kelancaran dalam proses pembelajaran (Ternauciuc & Vasiiu, 2015).

Salah satu cara menganalisis pengalaman pengguna yaitu dengan melakukan Evaluasi *Usability*. Evaluasi *usability* pada sebuah LMS merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk mengevaluasi seberapa mudah pengguna dalam mengakses informasi dan melakukan tugas-tugas yang disediakan pada sebuah sistem. *Usability* merupakan atribut kualitas yang mengevaluasi sejauh mana pengguna dapat dengan mudah memanfaatkan antarmuka pengguna, melibatkan lima aspek komponen yaitu *Memorability*, *Satisfaction*, *Efficiency*, *Learnability*, dan *Error* (Nielsen, 2012). LMS yang mudah digunakan dan memenuhi kriteria *usability* yang baik akan membantu pengguna dalam mengakses informasi akademik dengan cepat dan mudah, serta meminimalkan kesalahan dalam proses penginputan data. Dengan demikian, evaluasi *usability* dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan suatu LMS

Pengujian *user experience* juga bisa dilaksanakan dengan memanfaatkan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Menurut Santoso et al. (2016), *User Experience Questionnaire* (UEQ) ialah bagian evaluasi kegunaan yang bertujuan untuk mengidentifikasi kesan positif terkait pengalaman pengguna, baik dari segi kegunaan maupun pengalaman secara keseluruhan. Pengalaman Pengguna (UX) merujuk pada keseluruhan tanggapan yang dijumpai oleh individu ketika berhubungan dengan suatu produk, layanan, atau sistem. Terdapat enam faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif, yakni *perspicuity*, *attractiveness*, *efficiency*, *novelty*, *stimulation*, *dependability*, (Laugwitz, Held, & Schrepp, 2023).

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada LMS Universitas XYZ dengan mengaplikasikan evaluasi *usability* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Evaluasi *usability* diterapkan untuk memahami masalah-masalah *usability* yang mungkin ada di dalam LMS tersebut. Evaluasi ini melibatkan pengujian skenario dan memberikan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) sebagai langkah

pengujian. Selanjutnya, analisis menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan untuk mendalami faktor-faktor pengalaman pengguna pada LMS. Prosedur ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner UEQ kepada partisipan. Hasil dari kedua metode analisis diharapkan dapat menjadi penunjang pengambilan keputusan dalam tata Kelola dan upaya optimalisasi LMS.

Dari penjelasan tersebut, penulis berencana untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Analisis Pengalaman Pengguna *Learning Management System* (LMS) Universitas XYZ dengan Metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Pada proses penggunaan *Learning Management System* (LMS) Universitas XYZ, terdapat hal yang menjadi faktor utama dalam masalah yang terjadi, yaitu

1. Belum ada pengukuran pengalaman pengguna menggunakan metode *Usability Testing* pada LMS Universitas XYZ.
2. Belum ada pengukuran pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada LMS Universitas XYZ.

## 1.3 Rumusan Masalah

Dengan merujuk pada latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, berikut adalah beberapa pernyataan masalah yang diidentifikasi.:

1. Bagaimana tingkat *usability* pengguna pada *Learning Management System* (LMS) Universitas XYZ menggunakan metode *Usability Testing*?
2. Bagaimana tingkat *user experience* pada *Learning Management System* (LMS) Universitas XYZ menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

## 1.4 Batasan Masalah dan Ruang Lingkup

### 1.4.1 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, terdapat ruang lingkup yang dijelaskan sebagai batasan untuk memberikan arah yang lebih terfokus pada penelitian ini, yaitu:

1. Objek pada penelitian ini adalah mahasiswa di Universitas XYZ.
2. Mahasiswa yang menjadi sampel penelitian merupakan mahasiswa aktif angkatan 2020 sampai 2023.

### 1.4.2 Batasan Masalah

Analisis yang dilakukan pada penelitian ini memiliki batasan-batasan yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan metode *usability testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk menganalisis pengalaman pengguna.
2. Aspek kegunaan atau *usability* yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah *efficiency*, *effectiveness*, dan *satisfaction*.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada pernyataan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna melalui analisis pengalaman pengguna dengan menggunakan metode *Usability Testing* pada *Learning Management System* (LMS) Universitas XYZ.
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna melalui analisis pengalaman pengguna dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada *Learning Management System* (LMS) Universitas XYZ.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Mengacu pada tujuan penelitian yang ada, diharapkan bahwa penelitian ini mampu menyediakan sejumlah keuntungan atau manfaat. yaitu:

1. Mengetahui kepuasan pengguna *Learning Management System* (LMS) Universitas XYZ berdasarkan aspek *usability*.
2. Mengetahui kepuasan pengguna *Learning Management System* (LMS) Universitas XYZ berdasarkan aspek *User Experience*.
3. Sebagai penunjang pengambilan keputusan dalam upaya optimalisasi LMS.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menguraikan urutan dalam penulisan laporan untuk memberikan gambaran terhadap isi dari suatu penelitian. Sistematika pada penelitian ini terdiri dari 5 bagian atau bab, yaitu:

### a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat penjelasan terkait informasi umum penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti. Isi dari bab ini mencakup beberapa elemen, seperti latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan pada penelitian.

### b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori atau pandangan ahli terkait dengan topik yang dianalisis oleh peneliti. Dalam bab ini, terdapat landasan teori yang dijadikan sebagai dasar dalam melaksanakan penelitian. Teori-teori dalam tinjauan pustaka ini juga merujuk pada penelitian dan studi yang dicantumkan dalam jurnal.

### c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Bab ini memuat langkah-langkah dan tahapan yang harus dilaksanakan untuk memastikan jalannya penelitian yang terarah dan terstruktur.

d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil dan pembahasan dari metode penelitian yang telah dijalankan, di mana data yang telah diproses akan dibahas. Setelah melalui tahap pengolahan, data tersebut kemudian dianalisis dan dibahas sesuai dengan topik yang telah ditetapkan.

e. BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

