

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada masa sekarang, pertambahan penggunaan teknologi terjadi dalam segala bidang, memudahkan masyarakat dalam menjalani segala aktivitas. Hal tersebut ditandai dengan total pengguna internet di Indonesia yang mengalami peningkatan sebesar 2,1 juta (terjadi kenaikan 1,0 %) antara tahun 2021 dan 2022 menurut Analisis Kepios dari DataReportal yang diberitakan pada TiNewss.Com.

Salah satu bidang yang mengalami dampak yang cukup besar adalah pada bidang pendidikan. Wujud dari kemajuan teknologi dalam bidang pendidikan adalah hadirnya sistem *E-Learning* atau sistem pembelajaran berbasis elektronik. *E-Learning* adalah metode yang digunakan pada bidang pendidikan yang dibangun dengan tujuan penghematan waktu serta biaya terhadap lembaga untuk mendorong para pelajar memperoleh metode terbaru dalam menyerap materi pendidikan dengan teknik baru dan memperoleh informasi penting. Untuk menunjang sistem *E-Learning* tersebut, dibutuhkan LMS yang bertujuan melakukan pemantauan terkait bagaimana pengguna mengakses materi dalam *E-Learning*, serta adanya interaksi antara pengguna dan materi, juga antara satu pengguna dengan pengguna lainnya. Pada tahun 2009, Ellis mengungkapkan LMS (*Learning Management System*) sebagai sebuah perangkat yang berperan untuk beberapa kegiatan secara online. Contoh kegiatan pada LMS yaitu dokumentasi, administrasi, laporan kegiatan, belajar mengajar *e-learning* dan materi pelatihan dengan sifat online.

Saat ini sudah banyak institusi pendidikan yang memanfaatkan sistem tersebut, salah satunya adalah BRI Corporate University. BRI Corporate University merupakan salah satu dari 61 divisi di bawah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang dibangun bertujuan untuk memenuhi kebutuhan BRI dalam bidang pekerja dengan mempersiapkan mereka untuk lingkungan kerja BRI dan memastikan BRI memiliki SDM yang berkualitas.

BRI Corporate University meluncurkan BRISmart sebagai layanan berbasis *learning management system* dan *knowledge management system* sebagai pendukung pembelajaran secara digital di Indonesia. Layanan LMS adalah gabungan pembelajaran manajemen dan pengetahuan secara *textbook* yang artinya karyawan dan juga para pengusaha dapat belajar tentang materi pada bidang manajerial, serta siswa sekolah juga bisa mengaksesnya untuk keperluan pembelajaran.

Sebagai salah satu layanan penunjang pembelajaran pada BRI Corporate University, BRISmart membutuhkan pengukuran level *usability*, hal ini dimaksud untuk mencari seberapa besar tingkat *usability website*

dan mengetahui dimana tingkat efektif, efisien dan kepuasan pengguna terkait *website* tersebut, namun pengukuran tingkat *usability* juga dihitung untuk menemukan permasalahan yang tidak dapat terlihat secara kasat mata dari *design user interface website BRISmart*.

Berdasar data hasil survey yang telah dilakukan oleh BRI Corporate University terhadap pengguna, telah ditemukan beberapa masalah yang di *website BRISmart*, yaitu pengguna tidak mengetahui adanya halaman profil, pengguna tidak memahami korelasi antara *icon* dan fungsi *icon*, pengguna merasa *icon wallet* dan *point redundant* karena *directing* ke halaman yang sama, pengguna susah menemukan fitur navigasi, pengguna merasa *font* terlalu besar, pengguna merasa *card* terlalu menyatu dengan *background*, pengguna tidak tau adanya tombol *like* dan *share* pada *card course*, pengguna tidak memahami arti *icon* pada bagian bawah *card*, pengguna merasa tampilan *reels* kurang menarik, pengguna menganggap tampilan *iPractice* kurang menarik, dan juga pengguna menginginkan adanya *attachment*.

Berdasarkan hasil survey yang sudah dilakukan sebelumnya, peneliti akan melakukan penelitian terhadap tingkat *usability website BRISmart* di kalangan pengguna yang berjudul “**EVALUASI USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA WEBSITE BRISMART MENGGUNAKAN USABILITY TESTING DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) (STUDI KASUS PESERTA MAGANG KAMPUS MERDEKA PT. BANK RAKYAT INDONESIA)**”. Peneliti berharap penelitian ini akan dijadikan pertimbangan untuk proses peningkatan *usability website BRISmart*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berapa tingkat *usability* terhadap *website BRISmart*?
2. Bagaimana hasil *redesign* terhadap *website BRISmart*?
3. Bagaimana hasil tingkat evaluasi terkait *usability* pada *redesign website BRISmart*?

## 1.3. Ruang Lingkup

Pada penelitian ini, terdapat Batasan ruang lingkup yang dipakai pada penelitian ini adalah :

1. Pada penelitian ini, hanya dilakukan terhadap peserta magang Kampus Merdeka di PT. Bank Rakyat Indonesia, (Persero), Tbk
2. Evaluasi tingkat *usability* dilakukan untuk *website BRISmart* saat ini
3. Hasil *Redesign* terhadap *website BRISmart* menggunakan metode *usability testing* dilakukan dengan tiga langkah, yaitu *usability testing*, *post-testing questionnaire* menggunakan *System Usability Scale*, serta *in-depth interview*

4. Hasil evaluasi *usability* terhadap *redesign website BRISmart* yang hanya dilakukan oleh peserta magang Kampus Merdeka di PT. Bank Rakyat Indonesia.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu agar mendapatkan informasi terkait berapa tingkat *usability* pada *website BRISmart* di kalangan pengguna, dan memberikan rekomendasi *design website BRISmart* untuk dilakukan *revamp* (perbaikan untuk meningkatkan performa website).

#### 1.5. Manfaat Penelitian

1. Menghasilkan data evaluasi *usability website BRISmart*
2. Menghasilkan *design user interface* rekomendasi *website BRISmart* yang dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk proses *revamp* (perbaikan untuk meningkatkan performa website) bagi pengembang *website BRISmart*

#### 1.6. Luaran Yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan oleh peneliti adalah tingkat *usability website BRISmart* dan rekomendasi *design website BRISmart* yang dapat dijadikan pertimbangan dalam proses *revamp* (perbaikan untuk meningkatkan performa website) *website BRISmart*.

#### 1.7. Sistematika Penulisan

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab Bab ini akan berisikan tentang pembahasan terkait latar belakang masalah, tujuan penelitian, rumusan masalah, ruang lingkup, manfaat dari penelitian, luaran yang diharapkan pada penelitian, dan sistematika penulisan pada proses penelitian ini.

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

Bab ini akan berisikan tentang penjelasan dan deskripsi dari berbagai teori yang akan dipakai selama proses penelitian ini yaitu meliputi *website, e-learning, learning management system, user interface, user experience, usability testing, usability metrics, system usability scale*, skala likert, populasi dan sampel, figma, serta menjabarkan jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian.

##### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang metode apa saja yang digunakan selama proses penelitian ini berlangsung yang berisikan diagram alir terkait proses selama penelitian,

penjelasan proses selama penelitian serta jadwal proses penelitian dari awal hingga akhir.

#### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang analisis *website* BRISmart saat ini, hasil evaluasi pengguna terhadap *website* BRISmart, analisis *website* BRISmart saat ini, hasil evaluasi *usability website* BRISmart saat ini, *user interface* rekomendasi perbaikan, Hasil Evaluasi *Usability redesign website* BRISmart, dan Perbandingan *website* Saat Ini dengan *redesign website* BRISmart.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab akhir ini akan membahas tentang kesimpulan berdasar hasil penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang referensi yang digunakan pada penelitian ini.