

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan laporan yang dikeluarkan oleh Kemendikbudristek yang merupakan kependekan dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang berjudul “Statistik Pendidikan Tinggi 2020” diperoleh bahwa persentase angka kasus putus kuliah yang terjadi di Indonesia yakni sebanyak 602.208 kasus atau sebesar 7% dari total mahasiswa terdaftar pada tahun 2019. Rasio angka putus kuliah pada provinsi DKI Jakarta sendiri sebanyak 0,14 dari total rasio keseluruhan dan merupakan rasio tertinggi di antara provinsi lainnya di wilayah Pulau Jawa (Sekretariat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2020). Persentase angka putus kuliah ini mewakili banyaknya mahasiswa yang putus kuliah karena berangkat dari beberapa kategori, seperti: dikeluarkan, putus sekolah, dan mengundurkan diri. Beberapa penelitian menemukan salah satu faktor yang menyebabkan mahasiswa berhenti berkuliah adalah permasalahan status ekonomi keluarga (Mae R. Sarte et al., 2021).

Salah satu upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menangani hal tersebut adalah melaksanakan program *Conditional Cash Transfer* (CCT) yang marak diimplementasikan oleh negara berkembang. KJMU yang merupakan kependekan dari Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul yang dirilis oleh Pemprov DKI Jakarta pada 20 Juni 2016 merupakan sebuah bentuk adaptasi CCT. KJMU dilaksanakan sebagai upaya untuk mengurangi angka putus kuliah yang disebabkan salah satunya oleh faktor ekonomi serta untuk meningkatkan akses serta kesempatan belajar di pendidikan tinggi bagi peserta didik yang berasal dari keluarga kurang mampu (Ayuningtyas, 2021).

Dalam menyebarkan informasi mengenai Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul, Dinas Pendidikan Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan atau yang biasa disingkat dengan P4OP menggunakan *website* sebagai platform penyebarannya. Sebagaimana yang terdapat di Pasal 9 Pergub DKI Jakarta Tahun 2019 Nomor 91 bahwa pengumuman atau penyebaran informasi mengenai bantuan biaya peningkatan mutu pendidikan

kepada masyarakat harus melalui platform yang dapat mudah dibaca. *Website* dipilih karena memberikan kemudahan akses kepada pengguna. Namun sayangnya seringkali perancangan sebuah *website* tidak didasari oleh kebutuhan pengguna. Padahal penelitian menunjukkan bahwa 61% pengguna *website* akan meninggalkan situs *website* jika tidak segera menemukan data yang dibutuhkan (Austin, 2019). Oleh karenanya *website* Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul harus memiliki nilai kegunaan (*usability*) yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna agar dapat memberikan kemudahan pengguna dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Namun hingga saat ini, informasi mengenai KJMU masih disebarakan melalui *website* KJP karena belum terealisasinya pembuatan *website* KJMU tersendiri. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan oleh peneliti diperoleh data bahwa sebanyak 98,3% (119 responden) dari 121 responden kuesioner merasa membutuhkan pemisahan antara *website* KJP dan KJMU serta adanya perbaikan antarmuka dari *website* berjalan. Berdasarkan dasar yang telah diuraikan di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan analisis terhadap *User Experience* serta mendesain tampilan *User Interface* yang dapat memenuhi tingkat *usability* dari *website* Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul.

Dalam melakukan evaluasi terhadap *website* Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul digunakan metode *Design Thinking* yang merupakan pendekatan yang berfokus pada tiga elemen yaitu kebutuhan pengguna, mempertimbangkan tujuan organisasi, dan kelayakan teknologi (Lazuardi & Sukoco, 2019). Dalam (Fahrudin & Ilyasa, 2021) metode *design thinking* merupakan proses berfikir komprehensif yang berkonsentrasi untuk menciptakan solusi berdasarkan kebutuhan penggunaanya sementara *Agile Development* adalah sekelompok metodologi pengembangan *software* jangka pendek yang memerlukan adaptasi yang cepat terhadap suatu perubahan. Selain itu, dalam (Ilham et al., 2021) dikatakan bahwa pendekatan *design thinking* mampu menghasilkan perancangan sistem yang dapat yang dapat dengan mudah digunakan dan meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan. Berdasarkan hal

tersebut penelitian ini menggunakan pendekatan *design thinking* karena sesuai dengan tujuan penelitian.

Pada penelitian ini digunakan dua metode analisis dalam melakukan pengukuran *usability* yaitu metode inspeksi dengan *Heuristic Evaluation* dan penyebaran kuesioner dengan *Post Study System Usability Questionnaire*. Metode *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) dipilih karena memiliki kelebihan pada paket kuesioner telah tersedia indikator penilaian yang lebih spesifik untuk mengukur *usability* dalam sebuah sistem (Anggraini, 2020). Metode *Heuristic Evaluation* digunakan untuk memperkuat analisis yang dilakukan. Metode *Heuristic Evaluation* dipilih karena pada metode ini pengujian dilakukan oleh seorang ahli pada bidangnya. Keuntungan menggunakan metode ini ialah analisis yang dilakukan lebih detail karena melibatkan evaluator yang berpengalaman sehingga permasalahan minor yang biasanya tidak ditemukan oleh pengguna bisa ditemukan oleh evaluator dan kemungkinan permasalahan lainnya yang tidak ditemukan oleh pengguna juga bisa ditemukan oleh evaluator (Siti et al., 2020). Penggunaan kedua metode tersebut pada penelitian ini karena berdasarkan penelitian (Maguire & Isherwood, 2018) didapatkan bahwa kedua metode pengujian *usability* ini mempunyai kelebihan dan saling menyempurnakan satu sama lain. Dengan demikian, peneliti menggunakan kedua metode ini untuk dapat mendapatkan manfaat yang lebih maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada penjelasan latar belakang yang disampaikan sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana hasil analisis *usability* terhadap *User Experience* pada *website* Kartu Jakarta Pintar berdasarkan metode *Post Study System Usability Questionnaire* dan *Heuristic Evaluation*?
2. Bagaimana rekomendasi *User Interface* dan *prototype website* baru yang akan dijadikan solusi untuk *website* Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul berdasarkan hasil analisis *User Experience*?

1.3 Ruang Lingkup

Dengan adanya keterbatasan penelitian, maka ruang lingkup penelitian ini mencakup hal-hal, sebagai berikut:

1. Teknik pengujian *usability* yang digunakan pada *website* Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul adalah penyebaran kuesioner dengan *Post Study System Usability Questionnaire* dan inspeksi dengan metode *Heuristic Evaluation* menggunakan 10 prinsip *Heuristic* Nielsen.
2. Responden kuesioner yang dituju untuk pengujian *usability* adalah penerima Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul yang jumlah sampelnya ditentukan berdasarkan perhitungan Rumus Slovin.
3. Hasil analisis berupa nilai pengukuran *usability* dan rekomendasi tampilan *interface* dan *prototype* yang didesain berdasarkan hasil dari kuesioner dan proses analisis dengan pendekatan *Design Thinking*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun uraian tujuan penulisan penelitian ini dapat dijelaskan, sebagai berikut:

1. Untuk menghasilkan analisis terhadap *User Experience* pada *website* Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul berdasarkan faktor kegunaan (*usability*) dari sisi pengguna dan inspeksi dari sisi *expert*.
2. Untuk menghasilkan referensi dalam melakukan desain ulang *User Interface* dan *prototype* agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Untuk menghasilkan rekomendasi *User Interface* dan *prototype website* sebagai solusi untuk peningkatan *usability website* Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul berdasarkan hasil analisis *User Experience*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dapat membantu Dinas Pendidikan Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) untuk mengetahui hasil

analisis terhadap *User Experience* pada *website* Kartu Jakarta Pintar sehingga dapat dijadikan dasar acuan meningkatkan *usability website*.

2. Dapat memberikan rekomendasi kepada Dinas P4OP terkait *User Interface* dan *prototype website* Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul guna meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Dapat menjadi acuan bagi penelitian berikutnya dengan fokus yang serupa.

1.6 Luaran Penelitian

Luaran yang diinginkan dari penelitian ini adalah hasil dari proses analisis *User Experience* dan usulan desain berupa *User Interface* dan *prototype* terhadap *website* Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul mengenai tampilan antarmuka yang mengutamakan faktor *usability* yang memenuhi kebutuhan pengguna berdasarkan hasil analisis yang dilakukan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan, Manfaat, Luaran, dan Sistematika Penulisan penelitian.

BAB 2: LANDASAN TEORI

Bab Landasan Teori berisikan uraian berbagai sumber literatur terkait teori yang dijadikan landasan dalam penyusunan penelitian.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab Metodologi Penelitian berisikan tahapan penelitian untuk dapat mencapai solusi dari permasalahan yang ada hingga tujuan penelitian.

BAB 4: PEMBAHASAN

Bab Pembahasan berisikan hasil analisis dan hasil luaran penelitian yang diperoleh peneliti sesuai dengan tahapan penelitian yang telah ditetapkan.

BAB 5: PENUTUP

Bab Penutup berisi penarikan kesimpulan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.