

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin berkembang, disiplin ilmu yang mempelajari interaksi antara manusia dan teknologi komputer, yang dikenal sebagai *Human-Computer Interaction* (HCI), telah berkembang menjadi sangat signifikan. Prinsip HCI adalah memahami bagaimana manusia berperilaku, berpikir, dan merasakan ketika berinteraksi dengan teknologi, serta bagaimana teknologi dapat dirancang sedemikian rupa untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Dengan bantuan HCI, institusi akademik seperti sekolah menjadi semakin penting dalam menyediakan informasi yang akurat, aksesibilitas yang baik, dan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna dalam publikasi informasi akademis maupun non-akademis terkait dengan *website* mereka. Salah satu contoh penerapan HCI dapat ditemukan dalam *website* SMAN 37 Jakarta.

Dalam hal ini, SMA Negeri 37 Jakarta adalah salah satu institusi pendidikan yang terletak di Jakarta Selatan, DKI Jakarta, yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh komunitasnya. Sekolah ini telah mengadopsi teknologi informasi dan memiliki sebuah *website* resmi (<http://sman37.sch.id/>) sebagai salah satu sarana untuk menyediakan informasi yang relevan dan berkomitmen untuk menghadirkannya kepada pengguna. Tujuan adanya *website* ini untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi terkait dengan sekolah, seperti berita terbaru, profil sekolah, sejarah, civitas akademik, sarana & prasarana, informasi kelulusan, PPDB DKI – SMAN 37, perbaikan data siswa, kesiswaan, alumni, dan OSIS/MPK. Namun, keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut bergantung pada seberapa baik *website* tersebut memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Berdasarkan kuesioner pra-penelitian yang melibatkan 104 responden, termasuk siswa/i, guru, dan karyawan, memberikan gambaran tentang sejumlah permasalahan yang harus diatasi dalam pengalaman pengguna di *website* SMAN 37 Jakarta. Ditemukan bahwa, 56 responden (53,9%) merasa *website* SMAN 37 Jakarta sulit dipahami, kemudian 66 responden (63,5%) menyatakan bahwa

tampilan *website* SMAN 37 Jakarta tidak menarik, serta 58 responden (55,7%) menyatakan bahwa fitur *website* SMAN 37 Jakarta tidak mudah untuk digunakan.

Hasil dari kuesioner pra-penelitian ini juga diperkuat oleh wawancara dengan pengguna, yang mengidentifikasi masalah tambahan, yakni terdapat masalah *responsibility* pada perangkat *mobile* yang menyulitkan pengguna ketika mengakses *website* tersebut. Ini disebabkan oleh elemen seperti iklan yang dianggap spam, yang mengganggu proses perolehan informasi. Padahal elemen ini seharusnya berfungsi sebagai *shortcut* untuk mengarahkan pengguna ke platform lain yang berhubungan dengan SMAN 37 Jakarta. Selanjutnya tampilan yang kurang memikat. Pengguna menyatakan bahwa meskipun warna biru sesuai dengan identitas SMAN 37, kombinasi warna dianggap kurang sesuai dan terlihat monoton. Pengguna lain juga menganggap bahwa tampilan kurang terang. Selain itu, *layout website* juga dianggap kurang minimalis karena fitur *shortcut* yang mengambil ruang di halaman web dan memaksa pengguna untuk terus menggulir. Masih membahas tampilan, perbaikan potensial pada halaman beranda. Meskipun sebagian besar pengguna menganggap halaman beranda sudah baik, terdapat juga saran untuk mempertimbangkan perbaikan lebih lanjut. Masalah terakhir yang teridentifikasi yaitu kesulitan dalam menggunakan fitur. Ikon fitur-fitur di *website* masih kurang terlihat, sehingga pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakannya dan tidak dapat dirasakan oleh pengguna secara maksimal.

Dari wawancara dengan operator web dan kepala bidang kurikulum, peneliti memahami bahwa meskipun *website* telah mengalami perubahan dalam beberapa tahun terakhir, belum pernah dilakukan analisis pengalaman pengguna yang mendalam. Hal ini menggarisbawahi pentingnya memahami perspektif pengguna dan meresponsnya dalam perancangan ulang *website*. Dalam wawancara, juga terdapat penjelasan tentang upaya peningkatan keamanan dan tanggapan terhadap keluhan pengguna, yang menunjukkan komitmen untuk memperbaiki masalah yang muncul. Sehingga *website* SMA Negeri 37 Jakarta memiliki potensi lebih besar untuk memberikan pengalaman pengguna yang unggul dan tampilan yang lebih baik.

Melalui Penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengatasi masalah-masalah yang telah diidentifikasi dalam pengalaman pengguna *website* SMA Negeri 37 Jakarta. Melibatkan metode *User-Centered Design* (UCD) agar dapat memastikan

bahwa *website* yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Cahyani, 2022) dan memungkinkan perancangan ulang antarmuka *website* yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna, sementara *System usability scale* (SUS) akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap perubahan yang akan diimplementasikan.

Dengan mengambil langkah-langkah ini, peneliti berharap dapat meningkatkan aksesibilitas informasi, tampilan yang lebih menarik, efisiensi dalam menggunakan fitur-fitur *website*, dan kejelasan serta akurasi informasi. Selain itu, dengan melibatkan metode UCD, penulis juga berharap dapat mengintegrasikan perspektif dan masukan dari berbagai kelompok pengguna, termasuk siswa, guru, dan karyawan, untuk memastikan bahwa perancangan ulang *website* memenuhi kebutuhan mereka. Hasil dari penelitian ini akan menghasilkan tampilan dan fungsi yang maksimal dan sesuai dengan tingkat kegunaan yang ada. Metode yang digunakan dalam penelitian di UCD ini adalah kuesioner dan prototype.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah yang sedang dihadapi adalah :

1. Bagaimana menganalisis pengalaman pengguna dan menilai tingkat *usability website* SMA Negeri 37 Jakarta menggunakan metode *System usability scale* (SUS)?
2. Bagaimana mengimplementasikan metode *User-Centered Design* (UCD) dalam proses perancangan *website* SMA Negeri 37 Jakarta agar desain dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna?
3. Bagaimana merancang ulang tampilan antarmuka untuk *website* SMA Negeri 37 Jakarta sehingga memenuhi tingkat *usability* yang lebih baik?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi :

1. Penelitian dilakukan kepada siswa/I, guru, karyawan aktif dan alumni SMA Negeri 37 Jakarta dengan melakukan penyebaran kuesioner *System usability scale*.
2. Penelitian ini dibuat berdasarkan metode *User-Centered Design* (UCD) sehingga melibatkan pengguna pada tahap pengembangan.

Naila Noelany Maharani, 2024

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA DAN PERANCANGAN ULANG TAMPILAN ANTARMUKA WEBSITE SMA NEGERI 37 JAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER-CENTERED DESIGN (UCD) DAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Sistem Informasi  
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis dan meningkatkan tingkat *usability website* SMA Negeri 37 Jakarta dengan menggunakan metode *System usability scale* (SUS).
2. Menerapkan metode *User-Centered Design* (UCD) dalam seluruh proses perancangan ulang, mulai dari pemahaman kebutuhan pengguna hingga evaluasi berdasarkan umpan balik pengguna.
3. Merancang ulang tampilan antarmuka *website* dengan *usability* yang lebih baik untuk menjadi solusi dari hasil analisis pengalaman pengguna yang telah dilakukan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan memberi manfaat diantaranya :

1. Memberikan pengembang *website* SMAN 37 Jakarta panduan yang jelas dan metode terukur untuk menganalisis tingkat kegunaan (*usability*) *website* SMAN 37 Jakarta.
2. Membantu SMAN 37 Jakarta melengkapi kekurangan yang ada pada *website* dengan membuat tampilan antarmuka baru yang akan dijadikan prototipe.
3. Memberikan kemudahan bagi pengguna *website* SMAN 37 Jakarta dalam menggunakan *website* dalam memuat suatu informasi.

## 1.6 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini yaitu evaluasi *website* SMA Negeri 37 Jakarta dari segi pengalaman pengguna dalam bentuk prototipe, serta hasil tersebut akan dijadikan sebagai saran untuk pengembangan tampilan baru dari *website* SMAN 37 Jakarta yang lebih mudah dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.