

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan pesat teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Kemajuan dalam perangkat digital, jaringan internet, dan sistem komputasi telah memungkinkan pengolahan dan penyampaian data menjadi lebih cepat, efisien, serta mudah diakses. Perkembangan ini menghasilkan munculnya sistem informasi, yaitu suatu sistem yang mengolah data menjadi informasi yang relevan, akurat, dan bermanfaat bagi orang lain. Menurut penelitian Pratanto et al., (2025). informasi yang jelas, lengkap, dan akurat sangat penting untuk kepuasan pengguna layanan digital. Sistem informasi mengalami perkembangan besar seiring dengan kemajuan teknologi.

Meskipun pada awalnya digunakan hanya untuk mengolah data sederhana, sistem informasi sekarang menjadi bagian penting dari proses pengambilan keputusan dan dapat mengintegrasikan data, mengolah data secara cepat, dan menghasilkan informasi dalam format yang mudah dipahami oleh pengguna. Sistem informasi telah menjadi bagian penting dari sistem pendidikan untuk menyediakan layanan akademik, administrasi, dan komunikasi antara lembaga pendidikan dan tenaga pendidik serta siswa dan siswi. Sistem informasi yang baik harus dapat memberikan informasi kepada penggunanya dengan cepat, relevan, dan akurat.

Perubahan besar terjadi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, sebagai hasil dari kemajuan teknologi digital. Saat ini, lembaga pendidikan harus menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi informasi karena harus memberikan layanan informasi secara online. Menurut Rizaldi, (2023) website adalah media berbasis internet yang terdiri dari berbagai halaman web yang saling terhubung. Halaman utama berfungsi sebagai titik awal di mana semua halaman terhubung, dan setiap halaman berisi informasi yang dapat diakses oleh pengguna melalui web browser, yang membuat proses penyampaian dan pencarian informasi lebih mudah. Setiap halaman dalam website dihubungkan melalui tautan (*hyperlink*) sehingga pengguna dapat berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya dengan mudah melalui jaringan internet. Kebutuhan akan akses informasi secara daring semakin meningkat, menurut (Maharani et al., 2021) website berfungsi sebagai media penyampaian informasi dan komunikasi yang mendukung berbagai aktivitas baik untuk individu maupun organisasi terutama pada masa pandemi Covid-19. Website dapat menampilkan informasi akademik, kegiatan sekolah, dan layanan publik secara cepat dan efektif dan membuatnya mudah diakses oleh masyarakat. Website sangat penting untuk mendukung berbagai aktivitas, khususnya dalam penyampaian informasi dan layanan digital. Website yang baik menunjukkan bahwa lembaga pendidikan mampu mengelola informasi secara online dengan efektif, menyediakan informasi yang terbuka dan mudah diakses. Website juga membantu meningkatkan kepercayaan siswa

terhadap layanan yang disediakan oleh institusi pendidikan. Cara yang dilakukan yaitu dengan memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah diakses, website memberikan siswa gambaran yang baik tentang program akademik dan nonakademik, sehingga siswa merasa lebih yakin dan merasa nyaman saat menggunakan fasilitas yang tersedia.

Sesuai dengan penelitian Wijaya, (2018) juga menekankan pentingnya website sebagai media penyebaran informasi, yang harus dikelola dengan baik untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Menurut penelitian tersebut, keberhasilan penyampaian informasi melalui website sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan sistem, kelengkapan informasi, dan kinerja website. Hal ini diperlukan agar informasi yang disajikan mudah dipahami dan pembaca dapat mempercayai informasi tersebut sebagai sumber informasi yang akurat. Jurnal ini menemukan bahwa lembaga pendidikan harus memastikan bahwa situs web sekolah tersebut dikelola secara optimal agar pengguna dapat mengakses informasi dengan cepat, akurat, dan mudah.

Pengalaman pengguna atau *User experience* (UX), menentukan seberapa puas, nyaman, dan terbantu pengguna saat berinteraksi dengan sistem digital. Menurut penelitian Ghani & Shamsudin (2020) pengalaman pengguna (UX) adalah keseluruhan persepsi, emosi, dan respons yang timbul ketika orang berinteraksi dengan suatu produk, sistem, atau layanan. Pengalaman pengguna ini menunjukkan seberapa efektif sistem dalam

memenuhi kebutuhan pengguna, serta kemudahan penggunaan dan visibilitas penyajian informasi.

Website sangat dibutuhkan oleh institusi pendidikan untuk menyajikan sarana informasi yang cepat dan mudah diakses untuk menyampaikan pengumuman, jadwal, layanan akademik, dan berbagai kegiatan sekolah. Website juga memudahkan komunikasi antara sekolah, siswa, orang tua, dan masyarakat secara langsung. Website harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna dengan antarmuka pengguna yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh berbagai demografi. Selain itu, pengalaman pengguna yang baik sangat penting agar pengguna dapat menemukan informasi dengan mudah, merasa terbantu, dan mendapatkan layanan yang lebih baik.

Menurut Ngibad et al., (2023) yang menyatakan bahwa website sekolah memainkan peran penting dalam komunikasi, promosi, dan pembentukan branding sekolah, temuan ini mendukung kebutuhan akan website yang efektif. Website yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan citra sekolah dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terorganisir. Hal ini menunjukkan bahwa situs web tidak hanya digunakan untuk menyebarkan informasi, tetapi juga merupakan bagian dari strategi digital suatu lembaga pendidikan untuk membangun identitas dan daya tariknya. Wujud nyata dari penggunaan website dilingkungan pendidikan salah satunya yaitu berfokus pada website MTS N 4 KEBUMEN yang berfungsi sebagai pusat informasi

layanan akademik, dan penting untuk dievaluasi dari segi pengalaman pengguna dan tampilan antarmuka.

Institusi pendidikan yang diawasi oleh Kementerian Agama Republik Indonesia, MTS N 4 KEBUMEN juga menggunakan teknologi digital di website resminya, yang dapat diakses di <https://mtsn4kebumen.sch.id>. Website ini berfungsi sebagai media informasi utama, menyajikan profil sekolah, berita kegiatan, dan berbagai layanan berbasis daring lainnya. Website MTS N 4 KEBUMEN sebagai media informasi resmi sekolah masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki agar dapat berfungsi dengan baik. Kekurangan tersebut termasuk pada beberapa fitur yang tersedia di website, pembaruan konten, serta tampilan antarmuka yang mampu mempengaruhi kenyamanan pembaca.

Website MTS N 4 KEBUMEN masih memiliki beberapa kelemahan, pada website MTS N 4 Kebumen jumlah alumni yang besar dan keterbatasan integrasi sistem, fitur penelusuran alumni tidak dapat menampilkan data secara menyeluruh sehingga informasi tidak tersedia untuk pengguna secara maksimal. Pengelolaan konten website juga belum berjalan optimal, terlihat dari pembaruan berita dan kegiatan sekolah yang tidak dilakukan secara rutin, sehingga pengguna kesulitan memperoleh informasi terkini. Dalam hal tampilan, situs web belum sepenuhnya konsisten, ini ditunjukkan oleh ikon yang muncul ganda saat pengguna berpindah halaman yang dapat membingungkan pengguna dan tidak nyaman. Berdasarkan kondisi tersebut, MTs N 4 Kebumen dipilih sebagai

lokasi penelitian karena websitenya sangat penting untuk menyebarkan informasi sekolah. Website MTs N 4 Kebumen masih tedapat beberapa masalah dengan fitur, pengelolaan konten, dan antarmuka tampilan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui pengalaman dan kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan website MTs N 4 Kebumen. Belum adanya penelitian yang secara khusus mengevaluasi pengalaman pengguna pada website ini, sehingga penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman tentang kualitas pengalaman pengguna berdasarkan persepsi pengguna secara langsung. Upaya untuk meningkatkan pengalaman pengguna, evaluasi menyeluruh diperlukan fitur penelusuran alumni, pengelolaan konten, dan desain antarmuka.

Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengetahui seberapa nyaman dan puas pengguna dengan pengalaman pengguna saat mengakses website. Penelitian ini menerapkan metode *User experience Questionnaire Plus (UEQ+)* sebagai alat untuk mengukur pengalaman pengguna secara sistematis dan komprehensif. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem digital, *User experience Questionnaire Plus (UEQ+)* telah menjadi metode yang populer. Penelitian ini berkonsentrasi pada sepuluh dimensi *User experience Questionnaire (UEQ+)* yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, *Novelty*, *Trust*, *Usefulness*, *Intuitive Use*, dan *Clarity*. Pemilihan variabel tersebut didasarkan pada keyakinan bahwa pengalaman penggunaan (UX) terdiri dari berbagai aspek kualitas yang memiliki arti yang berbeda dan mencerminkan

persepsi subjektif pengguna terhadap interaksi dengan suatu produk. Pendekatan ini sejalan dengan Schrepp et al., (2023) yang menjelaskan bahwa UX terdiri dari berbagai aspek kualitas yang terkait dengan kebutuhan psikologis pengguna dan berfungsi untuk menilai pengalaman penggunaan secara keseluruhan. Studi Huda et.al., (2024) menegaskan kekuatan *UEQ+* dalam menemukan elemen antarmuka dan pengalaman pengguna yang membutuhkan pengembangan. Hasil menunjukkan bahwa *UEQ+* dapat memberikan hasil evaluasi yang akurat dan menyeluruh terhadap produk digital dengan profil pengguna yang beragam dan kompleksitas fitur. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ceza et al., (2026), metode *User experience Questionnaire Plus (UEQ+)* dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna pada berbagai aplikasi. Hasil penelitian Ceza et al., (2026) pada aplikasi *myXL* dan *myIM3* menunjukkan bahwa *UEQ+* dapat dengan jelas menggambarkan kondisi pengalaman pengguna dengan mengukur berbagai aspek UX. Hasil penelitian ini juga membantu peneliti menemukan bagian sistem mana yang sudah optimal dan mana yang perlu ditingkatkan. Hasilnya menunjukkan bahwa *UEQ+* membuat evaluasi yang akurat dan informasi, dan dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat rekomendasi untuk perbaikan pengalaman pengguna dan antarmuka. Penggunaan metode *UEQ+* dalam penelitian ini bukan hanya relevan tetapi juga strategis untuk menghasilkan evaluasi menyeluruh kualitas pengalaman pengguna di situs web MTS N 4 KEBUMEN .

Metode *UEQ+* juga membantu memberikan saran perbaikan yang dapat diukur dan berbasis data. Hasil penggunaan metode ini mencakup tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Penelitian Arisandy et al., (2022) yang mengukur pengalaman pengguna pada aplikasi *WhatsApp* dan *Telegram* menggunakan *UEQ+* memperkuat kekuatan metode ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *UEQ+* sangat efektif dalam memberikan evaluasi yang akurat terhadap aplikasi dengan tingkat penggunaan yang tinggi dan berbagai karakteristik pengguna. Ini menunjukkan bahwa *UEQ+* tidak hanya relevan untuk aplikasi komunikasi berskala besar, tetapi juga dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem digital.

Website MTS N 4 KEBUMEN telah menjadi kebutuhan penting bagi lembaga pendidikan untuk menyediakan layanan digital. Namun, hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus mempelajari dan mengevaluasi pengalaman pengguna (UX) di website tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kekurangan penelitian, terutama tentang bagaimana pengalaman pengguna terbentuk ketika pengguna berinteraksi dengan fitur-fitur penting di situs web sekolah, seperti profil informasi madrasah, berita kegiatan, layanan akademik, dan fitur penelusuran alumni. Fokus baru penelitian adalah analisis kualitas pengalaman pengguna menggunakan metode *User experience Questionnaire Plus (UEQ+)*, yang menilai fitur seperti kejelasan, efisiensi, keandalan, kepercayaan, dan estetika visual di situs web MTS N 4 KEBUMEN . Penelitian ini diharapkan

dapat memperkaya literatur terkait penerapan metode *UEQ+* dalam konteks evaluasi pengalaman pengguna pada website lembaga pendidikan, yang sebelumnya belum banyak diteliti. Penelitian ini juga akan memberikan manfaat praktis berupa rekomendasi untuk membangun website yang lebih informatif, mudah digunakan, dan mudah diakses. Kajian penelitian sebelumnya yang menggunakan *UEQ+* menunjukkan bahwa teknik ini efektif dalam menghasilkan penilaian pengalaman pengguna yang menyeluruh dan sistematis. Penggunaan *UEQ+* pada situs web MTS N 4 KEBUMEN diharapkan menjadi dasar yang kuat untuk pengembangan situs web agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi siswa, guru, alumni, dan masyarakat.

Permasalahan yang ditemukan pada aspek fitur, kenujukan penggunaan, serta kenyamanan interaksi menunjukkan perlunya dilakukan evaluasi yang lebih mendalam terhadap pengalaman pengguna. Hal ini menjadi penting karena kualitas pengalaman pengguna berpengaruh langsung terhadap efektivitas pemanfaatan website sebagai media layanan informasi dan komunikasi di lingkungan pendidikan. Penelitian ini menerapkan metode *User experience Questionnaire Plus (UEQ+)* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website MTS N 4 KEBUMEN. *UEQ+* dipilih karena mampu memberikan evaluasi yang komprehensif terhadap berbagai dimensi pengalaman pengguna, termasuk aspek kegunaan, efisiensi, kejelasan, daya tarik, serta kualitas hedonis *system*. Dalam penelitian sistem digital, *UEQ+* telah menjadi salah satu

instrumen yang banyak digunakan karena menyediakan kerangka pengukuran yang terstandarisasi, reliabel, dan mudah diinterpretasikan secara kuantitatif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi area kelemahan sistem secara spesifik berdasarkan persepsi pengguna sehingga hasil evaluasi dapat dijadikan dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan yang lebih terarah dan berbasis data.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap pengalaman pengguna (*User Experience*) pada website MTS N 4 KEBUMEN ?
2. Aspek apa saja dari pengalaman pengguna yang memberikan kontribusi positif maupun negatif terhadap kualitas penggunaan website MTS N 4 KEBUMEN ?
3. Bagaimana hasil evaluasi dengan metode *User experience Questionnaire Plus (UEQ+)* dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi pengembangan website agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar rumusan masalah tersebut, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini adalah analisis pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) di website MTS N 4 KEBUMEN. Studi ini tidak

membahas tahap pengembangan, perancangan ulang, atau implementasi teknis dari website tersebut.

2. Komponen utama situs web, khususnya menu *Search Alumni*, yang digunakan untuk mencari informasi tentang lulusan berdasarkan nama dan tahun kelulusan, adalah bagian yang dikaji.
3. Penelitian ini berkonsentrasi pada sepuluh dimensi *User experience Questionnaire (UEQ+)* yaitu *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Novelty, Trust, Usefulness, Intuitive, dan Clarity*.
4. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis seperti pengembangan sistem, pemrograman *backend*, atau keamanan jaringan dari aplikasi, karena fokus penelitian terbatas pada aspek desain dan kenyamanan penggunaan.
5. Semua responden menggunakan smartphone berbasis Android yang terhubung ke internet untuk mengisi kuesioner penelitian.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai yaitu :

1. Menganalisis tingkat kepuasan mengenai website MTS N 4 KEBUMEN menggunakan metode *User experience Questionnaire+ (UEQ+)*, MTS N 4 KEBUMEN berkonsentrasi pada elemen kejelasan, efisiensi, daya tarik, keandalan, dan stimulasi.
2. Menganalisis pengalaman pengguna dalam mengakses fitur-fitur utama

website, seperti informasi profil madrasah, berita kegiatan, pengumuman akademik, dan layanan penelusuran alumni untuk mengetahui area mana yang dianggap memuaskan dan mana yang perlu diperbaiki.

3. Memberikan rekomendasi perbaikan pengalaman pengguna (*user experience*) berdasarkan hasil analisis *UEQ+*, website MTS N 4 KEBUMEN harus diperbarui untuk menjadi lebih informatif dan lebih mudah digunakan. Website MTS N 4 KEBUMEN ini juga harus mampu memenuhi kebutuhan siswa, guru, dan masyarakat secara keseluruhan. Penelitian ini terbatas pada orang-orang yang pernah mengakses atau menggunakan fitur-fitur website MTS N 4 KEBUMEN , termasuk siswa, guru, dan masyarakat umum.
4. Mengidentifikasi batas-batas penelitian, yaitu hanya melibatkan orang-orang yang pernah mengakses atau menggunakan fitur-fitur yang tersedia di website MTS N 4 KEBUMEN , termasuk siswa, guru, tenaga kependidikan, alumni, dan orang-orang umum yang mencari informasi dari situs web.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang *User experience* (UX), khususnya terkait penggunaan metode *User experience Questionnaire Plus* (UEQ+) untuk menilai kualitas pengalaman pengguna pada situs web institusi pendidikan. Studi ini juga dapat memperluas literatur akademik mengenai evaluasi UX berbasis instrumen UEQ+, terutama terkait dengan website sekolah, sehingga dapat menjadi referensi.

Selain itu, temuan penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang komponen yang memengaruhi kepuasan pengguna website pendidikan yang berkaitan dengan kejelasan, efisiensi, keandalan, kepercayaan, dan estetika. Penelitian ini juga dapat meningkatkan pemahaman tentang peran UI dan UX dalam mendukung komunikasi digital yang efektif di institusi pendidikan.

## 2. Manfaat Praktis

1. Bagi MTS N 4 KEBUMEN : Meningkatkan kualitas tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna web. Membantu sekolah memahami fitur yang perlu diperbaiki, terutama yang berkaitan dengan Pencarian Alumni, tampilan menu, struktur informasi, dan pembaruan konten.

2. Bagi pengguna website untuk siswa, guru, alumni dan masyarakat:  
Menjadikan akses ke data lebih mudah, efektif, dan nyaman. Akses layanan informasi yang lebih cepat, menyeluruh, dan sesuai kebutuhan..
3. Bagi pengembang atau pengelola website sekolah : Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi saat merancang ulang (redesign) dan membuat web yang berfokus pada pengalaman pengguna.membuat saran berbasis data untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik.
4. Bagi peneliti selanjutnta : menjadi referensi untuk studi tentang penerapan evaluasi *UX* atau metode *UEQ+* pada website pendidikan lainnya. Memberikan gambaran tentang masalah umum dan elemen pengalaman pengguna yang penting saat mengembangkan website institusi.