

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Institut Teknologi Telkom Surabaya adalah salah satu institusi dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom yang bergerak dibidang teknologi Maritim, Transportasi, dan Logistik. ITTelkom Surabaya memiliki beberapa aplikasi pendukung dalam menjalankan proses belajar pada mahasiswanya, ITTelkom Surabaya memiliki beberapa layanan seperti *e-learning*, *i-gracias*, dan *XGracias*.

Di Indonesia banyak sekali penelitian yang dilakukan tentang *User Experience* digunakan sebagai penilaian untuk sebuah program, sistem, atau jasa[1]. Banyak sekali obyek yang dapat dijadikan sebuah penelitian tentang analisis kepuasan pengguna. Secara umum analisis kepuasan pengguna ini untuk mengetahui masalah dan kekurangan suatu produk, sistem, dan jasa[2]. Permasalahan tersebut terkait efisiensi, kegunaan, fungsi, dan kepuasan pengguna. Maka dari itu, perancangan sebuah produk, dan sistem harus sesuai dengan keinginan pengguna, dapat digunakan dengan baik, dan mudah dipahami.

Agar Aplikasi mobile XGracias dapat mencapai tujuan sesuai dengan apa yang diharapkan secara efisien, efektif, dan dapat digunakan dengan selayaknya aplikasi untuk membantu pendidikan Mahasiswa ITTelkom Surabaya perlu dilakukanya penelitian mengenai kepuasan, dan juga *usability*. Terdapat metode evaluasi *usability* salah satunya adalah *Heuristic Evaluation* (HE) yang berguna untuk memperbaiki sebuah rancangan secara efektif dengan menggunakan sekumpulan heuristic sederhana yang saling berhubungan[3]. *Heuristic evaluation* yaitu sebuah metode evaluasi *usability* untuk memperbaiki sebuah rancangan secara efektif dengan menggunakan sekumpulan heuristic yang berhubungan. [4] *Heuristic evaluation* sangat baik di gunakan sebagai teknik evaluasi, karena lebih mudah untuk menemukan atau menentukan masalah *usability* yang muncul. Metode *heuristic evaluation* memakai 10 prinsip dalam mengevaluasi pada tingkat *usability* yang dijadikan acuan untuk menuntut keputusan rancangan kepuasan yang sudah di ambil oleh pengguna[5].

XGracias digunakan sebagai alat bantu yang dapat mempermudah sebuah pekerjaan seorang mahasiswa dan juga dosen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keinginan pengguna aplikasi XGracias yaitu mahasiswa sebagai pengguna terbanyak. Terdapat salah satu metode yang dapat digunakan untuk menyaring keinginan user yaitu *Quality Function Deployment (QFD)* [6].

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi XGracias dibutuhkan evaluasi *design interface* menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. *Heuristic Evaluation* digunakan untuk identifikasi ada atau tidak adanya *usability error* pada pengguna aplikasi XGracias [7]. Selanjutnya, data yang sudah didapatkan pada *Heuristic Evaluation* dimasukkan kedalam QFD untuk dilakukan analisis keinginan pengguna untuk dilanjutkan ke Teknis Pihak Direktorat IT Yayasan Pendidikan Telkom untuk rekomendasi prioritas perbaikan. QFD memiliki hasil penelitian yaitu *house of quality*. *House of Quality (HOQ)* adalah sebuah tahapan yang ada pada metode QFD, HOQ digunakan untuk konservasi sarana perbaikan dari pengguna secara langsung. Dalam penelitian ini target peneliti adalah Mahasiswa IT Telkom Surabaya, karena aplikasi XGracias banyak digunakan oleh mahasiswa.

Dari beberapa penjelasan diatas maka tujuan dilakukan evaluasi yaitu untuk melihat sejauh mana kualitas sistem telah berfungsi dengan baik sesuai dengan kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan, maka dilakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna “XGracias” Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dan *Quality Function Deployment*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna yang didapat dari hasil perhitungan *Heuristic Evaluation* terhadap penggunaan aplikasi XGracias pada mahasiswa IT Telkom Surabaya?
2. Bagaimana rekomendasi prioritas perbaikan aplikasi terhadap respon teknis XGracias menggunakan metode QFD?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna XGracias dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Untuk memberikan prioritas perbaikan XGracias berdasarkan masalah *usability* untuk pengembangan sistem menggunakan metode QFD.

Adapun manfaat yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Dapat mengetahui permasalahan yang ada pada aplikasi XGracias.
2. Dapat memberikan prioritas perbaikan untuk pengembangan sistem selanjutnya pada XGracias.

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar pembahasan yang dilakukan dapat terarah dan sesuai dengan tujuan, maka peneliti membatasi beberapa masalah, yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada XGracias ITTelkom Surabaya.
2. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif angkatan 2019-2022 ITTelkom Surabaya yang menggunakan aplikasi XGracias.