I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi menjadi media paling efektif untuk mencari dan menyebarkan informasi. Perkembangan teknologi yang pesat meningkatkan perkembangan *software* yang dapat memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari, didukung dengan teknologi *smarthphone* yang saat ini menjadi media yang paling sering digunakan. Untuk mendapatkan aplikasi-aplikasi yang diinginkan, para pengembang *software*-pun memanfaatkan kondisi sekarang dengan membangun aplikasi yang dianggap memudahkan pengguna. Perkembangan teknologi tentunya akan mempengaruhi sistem informasi suatu organisasi termasuk Perguruan Tinggi (Fatah, 2022).

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi. Universitas Jambi (UNJA) merupakan salah satu institusi perguruan tinggi yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan akademiknya dengan memanfaatkan teknologi digital. Menurut (Maria & Haryani, 2011) sistem informasi merupakan aset suatu organisasi yang apabila dikelola dengan baik maka akan memberikan keuntungan bersaing dan meningkatkan kesempatan dan keberhasilan.

Salah satu inovasi yang disediakan adalah sistem informasi yang bernama Manajemen Sistem Informasi Terintegrasi Universitas Jambi (MASTRIS UNJA). Manajemen Sistem Informasi Terintegrasi adalah sistem informasi berbasis *mobile* yang mengintegrasikan SIAKAD, ELISTA, Presensi, dan Surat Elektronik di lingkungan Universitas Jambi dengan tujuan mengintegrasikan fungsi-fungsi yang berbeda menjadi satu kesatuan yang memungkinkan akses data secara efisien. Namun, seiring dengan penggunaan aplikasi maka teridentifikasi beberapa masalah yang dialami mahasiswa selaku pengguna dimana pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan memahami fitur-fitur yang terdapat di aplikasi. Sehingga dari kendala yang muncul tersebut, pengimplementasian dari MASTRIS Universitas Jambi masih belum maksimal. Sehingga diperlukannya evaluasi yang ditinjau dari tingkat kemudahan pengguna. Menurut (Wirawan, 2012) semua program perlu dievaluasi untuk menentukan apakah pelayanan atau intervensinya telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Banyak pendekatan ilmiah yang bisa digunakan dalam melakukan evaluasi, salah satunya evaluasi *usability*. Evaluasi *usability* digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kemudahan kegunaan aplikasi MASTRIS UNJA bagi para

penggunanya. Proses evaluasi *usability* dilakukan dengan cara mengumpulkan pendapat dari berbagai pihak yang terlibat dalam aplikasi MASTRIS UNJA atau Pendapat mahasiswa aktif Universitas Jambi.

Evaluasi adalah kegiatan yang berguna untuk mengumpulkan informasi tentang bekerja tidaknya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi yang berguna untuk pengembang aplikasi sebagai *decision maker* untuk menentukan kebijakan atau langkah apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengguna aplikasi MASTRIS UNJA.

Usability dapat didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu berdasarkan efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks pengguna untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut (Nielsen, 2012) ada lima aspek dari *usability*, yakni *Learnability* yaitu mengetahui bagaimana cara menggunakan suatu produk mudah dipelajari oleh pengguna pertama, *efficiency* yaitu mengetahui secepat apa pengguna dapat menyelesaikan kebutuhannya, *memorability* yaitu bagaimana pengguna dapat mengingat tahapan-tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan tugasnya, *errors* yaitu seberapa besar pengguna melakukan kesalahan dan seberapa besar akibat dari kesalahan tersebut, serta bagaimana pengguna mengatasi masalah tersebut, dan *satisfaction* yaitu bagaimana tahapan pengguna ketika menggunakan aplikasi secara menyeluruh.

Salah satu metode *usability* yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan melihat tingkat kegunaan dari sebuah aplikasi yakni metode *System Usability Scale* (SUS). *System usability scale* diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986. Metode SUS sudah digunakan secara luas dalam penelitian *usability*, hal ini dikarenakan metode SUS memberikan pengukuran secara cepat, sederhana dan *reliable* terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan sebuah sistem. SUS dapat digunakan untuk berbagai jenis produk dan layanan diantaranya *hardware*, *software*, perangkat mobile, *website* maupun aplikasi (Brooke, 2013).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis akan membahas topik yang berjudul EVALUASI APLIKASI MASTRIS UNJA DITINJAU DARI TINGKAT KEMUDAHAN PENGGUNA MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian ini, adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat *usability* dari aplikasi MASTRIS UNJA dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat *usability* dari aplikasi MASTRIS UNJA menggunakan *System Usability Scale* (SUS), dimana hasilnya dalam bentuk skor SUS dan skala *acceptable, adjective, grade* dan NPS (*Net Promotore Score*).

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam melakukan evaluasi *usability* pada sebuah aplikasi, serta memberi informasi kepada pihak pengembang mengenai berapa tingkat *usability* dari aplikasi.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini akan dilakukan terhadap pengguna yaitu mahasiswa aktif yang menggunakan MASTRIS. Responden yang menjadi subjek penelitian ini dibatasi hanya untuk Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi
2. Penelitian ini difokuskan pada fitur SIAKAD dan ELISTA yang terdapat pada sistem tersebut