

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang berkembang pesat telah membawa berbagai perubahan dalam kehidupan manusia, termasuk dalam bidang pendidikan.

Teknologi ini mampu mengatasi keterbatasan jarak dan waktu dalam komunikasi serta akses informasi. Pada dunia pendidikan, penerapan sistem informasi yang terkomputerisasi dimanfaatkan untuk mendukung proses pembelajaran serta pengelolaan data secara lebih efektif (Manajemen et al., 2023). Melalui sistem informasi tersebut, proses pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat sehingga membantu institusi pendidikan dalam meningkatkan efisiensi administrasi serta mendukung pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebijakan pendidikan (Manajemen et al., 2023).

Website Staff Sisfo merupakan bagian dari sistem informasi akademik yang dikelola oleh tim *Information and Communication Technology (ICT)* Sistem Informasi di Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya (UHW) merupakan tim teknis yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola, mengembangkan, serta memelihara infrastruktur *website* dan sistem informasi akademik yang digunakan di lingkungan kampus. Tim ini berperan penting dalam memastikan berbagai layanan digital, seperti portal mahasiswa, sistem pendaftaran, serta penyediaan informasi akademik dapat berjalan dengan baik, stabil, dan mudah diakses oleh seluruh pengguna. Pengelolaan sistem yang dilakukan oleh tim *ICT Staff Sisfo* diharapkan mampu mendukung sistem informasi akademik dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi mahasiswa, dosen, serta pihak administrasi kampus.

Website Staff Sisfo di UHW dirancang untuk mendukung efisiensi pengelolaan aktivitas akademik, dalam praktiknya masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan aspek ergonomi pada antarmuka sistem. Berdasarkan kondisi awal *Website Staff Sisfo* yang diamati melalui wawancara terhadap dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna sistem, sistem sudah mendukung kebutuhan akademik dengan baik namun masih ada aspek *UI/UX* yang

dapat dioptimalkan. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami alur sistem dan menemukan *fitur* yang dibutuhkan. Penelitian ini tidak berangkat dari asumsi bahwa sistem yang ada buruk, melainkan dari kebutuhan untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan pengalaman pengguna agar sistem dapat digunakan dengan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan dosen dalam berinteraksi dengan sistem serta meningkatkan waktu yang dibutuhkan untuk memahami fungsi setiap *fitur* yang tersedia (Purnahasanah, 2025). Permasalahan ini berdampak pada pengalaman pengguna (*User Experience*) yang kurang optimal. Penelitian ini difokuskan pada analisis dan perancangan ulang antarmuka *Website Staff Sisfo* menggunakan pendekatan *Design Thinking* yang berpusat pada pengguna, serta melakukan evaluasi kegunaan sistem berdasarkan aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna (Purnahasanah, 2025). Berdasarkan kondisi awal sistem yang diamati melalui observasi dan wawancara terhadap dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna *Website Staff Sisfo*, ditemukan bahwa beberapa pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan sistem serta membutuhkan waktu lebih lama dalam menemukan *fitur* dan informasi yang dibutuhkan. Kondisi awal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem masih belum sepenuhnya optimal, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut terhadap pengalaman pengguna sebagai dasar dalam proses *redesign* menggunakan pendekatan *Design Thinking*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap penggunaan *Website Staff Sisfo*, ditemukan bahwa sistem ini masih mengalami beberapa kendala pada aspek tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna yang kerap dianggap sebagai hal yang wajar karena dosen dinilai mampu menyesuaikan diri dengan sistem yang ada. Apabila kondisi ini terus dibiarkan, maka dapat menurunkan efektivitas penggunaan sistem informasi akademik serta menghambat proses administrasi dan pengelolaan data perkuliahan (Mikroskil & No, 2023). Hal ini menjadi penting karena *Website Staff Sisfo* digunakan oleh dosen dalam mendukung berbagai aktivitas akademik. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya (UHW) perlu memberikan perhatian lebih terhadap pengembangan dan perbaikan *Website Staff Sisfo*, khususnya pada aspek *UI/UX*, agar sistem dapat digunakan secara lebih

optimal dan efisien.

Metode *Design Thinking* digunakan sebagai pendekatan untuk menganalisis dan merancang perbaikan *UI/UX* pada *Website Staff Sisfo* di UHW. Dalam proses perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna, terdapat beberapa metode yang umum digunakan, seperti *User-Centered Design (UCD)*, *Prototyping Method*, *Design Sprint*, dan *Heuristic Evaluation* (Mikroskil & No, 2023). Masing-masing metode memiliki karakteristik tersendiri dalam memahami kebutuhan pengguna dan menghasilkan solusi desain. Namun, penelitian ini memilih *Design Thinking* karena metode ini menekankan proses yang berpusat pada pengguna. penelitian ini memilih metode *Design Thinking* karena metode ini lebih berfokus pada pemahaman kebutuhan, pengalaman, serta permasalahan yang dialami pengguna secara langsung, sehingga solusi yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem (Mikroskil & No, 2023). Metode ini berfokus pada pemahaman kebutuhan serta pengalaman dosen sebagai pengguna utama sistem, sehingga permasalahan yang ada dapat diidentifikasi dengan lebih tepat. Peneliti merancang solusi dalam bentuk desain antarmuka yang lebih sederhana, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil rancangan kemudian diuji kepada pengguna untuk mengetahui sejauh mana desain yang dibuat mampu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam penggunaan *Website Staff Sisfo* oleh dosen dan tendik (Mikroskil & No, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Felix *et al*, membahas perancangan ulang *UI/UX* pada portal akademik Mika di Universitas Mikroskil menggunakan metode *Design Thinking* (Mikroskil & No, 2023). Penelitian tersebut menemukan bahwa tampilan antarmuka dan penyajian informasi pada portal akademik masih kurang terstruktur sehingga menyulitkan pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Melalui penerapan tahapan *Design Thinking* dihasilkan rancangan antarmuka yang lebih terstruktur dan mudah digunakan sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses sistem akademik. Penelitian lain yang dilakukan oleh Irna Purnahasana *et al*, juga menerapkan metode *Design Thinking* dalam meningkatkan *User experience* pada *website* Bemitory milik BEM Fasilkom UNSIKA (Purnahasana, 2025). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa proses *redesign* antarmuka yang berfokus pada kebutuhan

pengguna mampu meningkatkan tingkat *Usability* sistem sehingga menghasilkan pengalaman penggunaan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan (Purnahasanah, 2025). Kedua penelitian tersebut menjadi referensi yang relevan karena sama-sama membahas analisis serta perancangan *UI/UX* pada sistem berbasis web dengan pendekatan *Design Thinking*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti mengangkat topik penelitian berjudul “Analisis dan Perancangan *UI/UX* pada *Website Staff Sisfo* Menggunakan Metode *Design Thinking*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara lebih mendalam pengalaman serta kendala yang dihadapi oleh dosen dalam menggunakan *Website Staff Sisfo* di UHW Perbanas Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui proses observasi dan wawancara dengan pengguna guna mengidentifikasi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan tampilan antarmuka, alur navigasi, serta kemudahan penggunaan sistem. Hasil analisis tersebut kemudian dijadikan dasar dalam merancang solusi perbaikan desain *UI/UX* yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui penerapan metode *Design Thinking*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan rancangan antarmuka sistem yang lebih *User-friendly*, efisien, dan nyaman, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan serta efektivitas dosen dalam mengelola aktivitas akademik melalui *Website Staff Sisfo*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis permasalahan *UI/UX* pada *Website Staff* Sisfo di Universitas Hayam Wuruk (UHW) Perbanas Surabaya berdasarkan pengalaman pengguna?
2. Bagaimana merancang ulang antarmuka Website Staff SISFO menggunakan metode Design Thinking agar menghasilkan desain yang lebih sederhana, efisien, dan mudah digunakan oleh pengguna?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka pada penelitian ini dapat dijelaskan tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis permasalahan *UI/UX* pada *Website Staff* Sisfo di Universitas Hayam Wuruk (UHW) Perbanas Surabaya berdasarkan pengalaman pengguna.
2. Merancang ulang antarmuka Website Staff SISFO menggunakan metode Design Thinking sehingga menghasilkan desain yang lebih sederhana, efisien, dan mudah digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.4. Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini terdapat batasan yang digunakan agar penelitian ini dapat lebih fokus serta proses dan hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Adapun batasan-batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada analisis dan perancangan ulang *UI/UX* pada beberapa halaman saja yaitu, halaman pengelolaan data akademik yang sering digunakan oleh dosen dan tenaga pendidik. Pengguna yang menjadi fokus penelitian adalah dosen, admin FTD dan tendik sebagai pengguna utama *Website Staff* Sisfo.
2. Penelitian ini hanya menghasilkan rancangan desain antarmuka (*prototype*) dan tidak sampai pada tahap implementasi atau pengembangan sistem secara penuh.

3. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan pengguna untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada sistem.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam menganalisis serta merancang *UI/UX* sistem informasi menggunakan metode *Design Thinking*.

2. Bagi Pengguna

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rancangan sistem yang lebih mudah digunakan, lebih nyaman, dan lebih efisien sehingga dapat membantu dosen dalam menjalankan aktivitas akademik melalui *Website Staff Sisfo*.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Universitas Hayam Wuruk (UHW) Perbanas Surabaya, khususnya bagi tim pengelola sistem informasi, dalam melakukan pengembangan dan perbaikan tampilan serta pengalaman pengguna pada *Website Staff Sisfo*.