

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1.Latar Belakang

*Telkom University One Stop Service (TOSS)* adalah sebuah website yang didirikan pada tahun 2022 di bawah Direktorat Aset dan Logistik Telkom University. TOSS memiliki tujuan untuk menyediakan layanan pengajuan surat-surat yang mudah diakses oleh mahasiswa, seperti surat aktif mahasiswa, surat keterangan untuk mata kuliah, penelitian, dan kerja praktek/magang, surat dispensasi, surat rekomendasi beasiswa, surat berkelakuan baik, surat tugas kompetisi. Kantor TOSS berlokasi di TULT lantai 1. TOSS memiliki visi yaitu mengintegrasikan semua layanan yang ada di Telkom University sehingga mahasiswa dapat mengaksesnya secara terpusat.

Berdasarkan data kuesioner dari 30 responden yang merupakan mahasiswa di Universitas Telkom Bandung yang pernah menggunakan website TOSS, penggunaan menunjukkan bahwa jenis surat yang paling sering diajukan pada website TOSS adalah surat aktif mahasiswa dengan jumlah 25 orang (42,2%). Jenis surat lainnya mencakup surat keterangan untuk kerja praktek/magang 12 orang (20,3%), surat keterangan untuk penelitian 8 orang (13,5%), surat berkelakuan baik 5 orang (8,4%), surat dispensasi 3 orang (5%), surat rekomendasi beasiswa 3 orang (5%), surat keterangan untuk mata kuliah 2 orang (3,3%), dan surat tugas kompetisi 1 orang (1,6%). Lama proses pengajuan surat bervariasi, dengan surat aktif mahasiswa membutuhkan waktu rata-rata 3 hari untuk disetujui, sementara surat keterangan untuk mata kuliah, surat keterangan untuk penelitian, surat berkelakuan baik, surat kerja praktek/magang, surat dispensasi, dan surat rekomendasi beasiswa, dan surat tugas kompetisi membutuhkan waktu rata-rata 2 hari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 responden mengenai penggunaan website TOSS, ditemukan beberapa permasalahan signifikan yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Responden mengungkapkan kesulitan dalam navigasi website. Selain itu, pengguna juga menghadapi masalah dalam mengakses dan memahami status surat yang diajukan, karena status pada dashboard tidak dapat diklik untuk informasi lebih lanjut. Pengguna juga merasa kesulitan dalam

menemukan dan mengunduh file surat yang telah disetujui. Pada fitur pencarian di beranda juga kurang terlihat oleh pengguna dan hasil pencarian yang tidak sesuai dengan kata kunci yang dicari. Hasil pengukuran *System Usability Scale* (SUS) yang dilakukan kepada 30 responden menunjukkan skor 55,16 yang berada pada kategori *Acceptability Range "Marginal Low", Grade F, dan Adjective Ratings "Good"*, sehingga diperlukan perbaikan signifikan pada desain antarmuka dan pengalaman pengguna.

Metode yang digunakan dalam merancang ulang antarmuka pengguna website TOSS yaitu Metode *User Centered Design* (UCD). Metode UCD dipilih karena berfokus pada pengguna secara keseluruhan, mulai dari kebutuhan hingga tujuan pengguna dalam menggunakan produk, serta feedback yang diberikan pengguna terhadap permasalahan yang dihadapi [1], [2]. Dengan melibatkan pengguna dalam setiap tahap desain dan evaluasi secara iteratif, metode ini memastikan bahwa setiap aspek pengembangan produk sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

Pengujian dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) karena aspek *effectiveness, efficiency, satisfaction* dapat diukur [3][4]. Dengan SUS pengujian langsung kepada pengguna akhir tanpa perlu seorang ahli dapat dilakukan, SUS juga tidak membutuhkan banyak responden [5].

## **1.2.Rumusan Masalah**

Pertanyaan penelitian yang dapat diajukan adalah:

1. Bagaimana rancangan model antarmuka pengguna website TOSS yang tepat dengan menerapkan metode *User-Centered Design* menggunakan SUS?
2. Bagaimana nilai usability hasil desain ulang website TOSS menggunakan SUS?

## **1.3.Tujuan dan Manfaat**

Dengan mengacu pada rumusan masalah yang telah dibuat, tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Menghasilkan model antarmuka pengguna website TOSS yang tepat dengan menerapkan metode *User-Centered Design* menggunakan SUS.

2. Menganalisis nilai usability hasil desain ulang website TOSS menggunakan SUS.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini terdapat batasan masalah, sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan kepada 30 mahasiswa Universitas Telkom yang pernah menggunakan website TOSS.
2. Pengujian usability diukur menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*).
3. Hasil penelitian ini berupa desain antarmuka pengguna serta prototipe website.
4. Terdapat beberapa user pada website TOSS ini yaitu mahasiswa, admin, dekan, dan wakil dekan. Tetapi pada penelitian ini hanya berfokus pada mahasiswa saja.
5. Pada prototype bagian status disetujui hanya menggunakan ikon pdf untuk contoh preview file surat yang telah disetujui.