

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan administrasi merupakan kegiatan penyusunan dan pencatatan data informasi secara terstruktur dan sistematis baik secara internal maupun eksternal pada suatu lembaga atau organisasi. Bentuk kegiatan administrasi ini biasanya dilakukan dengan cara surat menyurat. Surat merupakan salah satu bentuk media komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak lain namun secara tertulis. Seiring dengan perkembangan teknologi, kegiatan surat menyurat yang pada awalnya dilakukan secara konvensional telah berubah menjadi lebih modern dan canggih.(Suminten dkk., 2021)

Pemanfaatan sistem informasi sangat penting untuk mendukung tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaan. Kini kita dapat membangun sistem informasi yang akan membantu mempermudah pekerjaan berkat kemajuan teknologi informasi. Sistem informasi digunakan oleh banyak individu dan organisasi untuk membantu tugas-tugas administrasi dan layanan, sebagaimana terlihat dari perkembangannya.(Hidayat dkk., 2023)

Salah satunya adalah jurusan teknologi informasi Politeknik Negeri Jember, yang mengelola surat menyurat untuk semua anggota jurusan, mahasiswa dan staf administrasi, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi melalui situs web JTI Surat. Pengguna dapat menulis, mengirimkan, dan melacak status surat secara daring menggunakan JTI Surat.

Penggunaan JTI Surat sebagai sistem pengelolaan surat menyurat digital diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi di lingkungan jurusan. Untuk mengetahui sejauh mana sistem ini dimanfaatkan oleh pengguna, dilakukan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Jurusan Teknologi Informasi Politeknik Negeri Jember. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan oleh penulis pada tanggal 28 mei hingga 11 juni 2025 dan diisi oleh 47 responden, menunjukkan bahwa sebanyak 95,7% responden menyatakan telah mengetahui keberadaan sistem JTI Surat, dan 80,9% diantaranya mengaku pernah menggunakan layanan tersebut dalam kegiatan administrasi. Selain itu, 70,2%

responden merasa bahwa sistem ini memudahkan proses surat menyurat secara daring. Meskipun demikian, masih terdapat 53,2% responden yang mengaku mengalami kendala saat menggunakan sistem ini, seperti antarmuka yang kurang intuitif, keterlambatan proses verifikasi, dan kurangnya notifikasi otomatis. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun JTI Surat telah memberikan manfaat yang signifikan dalam mendukung kegiatan administrasi, tetap diperlukan evaluasi dan pengembangan sistem untuk meningkatkan kualitas layanan serta kenyamanan pengguna. Selain itu, dari 47 responden yang menjawab terkait pengembangan sistem, sebanyak 66% responden menyatakan sangat setuju bahwa *website* JTI Surat perlu dikembangkan lebih lanjut, dan 34% responden menyatakan setuju.

Sebagai pelengkap data, dilakukan juga wawancara dengan Muhammad Adi Saputro selaku developer JTI Surat pada tanggal 11 Juni 2025. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun sistem JTI Surat telah terintegrasi dan berjalan cukup baik, masih terdapat banyak bug teknis karena tidak dilakukan pengujian (testing), serta keluhan dari mahasiswa maupun admin terkait penggunaan dan efektivitas sistem. Ia juga menyampaikan bahwa performa sistem secara fungsional sudah cukup, namun belum optimal, dan masih terdapat rencana pengembangan lebih lanjut terutama pada tampilan pengajuan surat serta penyatuan pendapat dari admin agar alur sistem menjadi lebih efisien dan terkoordinasi. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh responden mendukung adanya pengembangan terhadap sistem yang ada saat ini. Dukungan penuh dari pengguna ini menjadi landasan penting bagi pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas, fungsionalitas, dan kenyamanan dalam penggunaan JTI Surat ke depannya.

Mengingat pentingnya peningkatan layanan dan dukungan pengguna untuk pengembangan sistem, diperlukan metode yang dapat sepenuhnya memahami kebutuhan pengguna dan menghasilkan solusi yang terfokus. Penulis ingin menerapkan Design Thinking untuk memecahkan masalah ini. Pendekatan ini, yang berfokus pada pengalaman dan kenyamanan pengguna, mendorong pemahaman semua masalah, penjelasan konsep dan solusi, pengembangan prototipe, dan pengujian kegunaan (*Usability Testing*), sebuah teknik untuk menilai seberapa mudah dan efektif suatu produk bagi pengguna untuk digunakan. Dalam penelitian

ini, Skala Kegunaan Sistem (SUS), sebuah kuesioner standar 10 pertanyaan yang menghasilkan skor tunggal untuk kegunaan, akan digunakan untuk mengukur sensitivitas dan kepuasan pengguna secara objektif.

Situs *Website* JTI Surat diharapkan tidak hanya menjadi platform yang efektif dan efisien, akan tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa dan admin program studi di Jurusan Teknologi Informasi. Melalui fitur pelacakan status surat, notifikasi otomatis, dan sistem pencatatan digital, mahasiswa dapat dengan mudah memantau perkembangan surat mereka tanpa harus datang ke kampus. Sementara itu, admin program studi juga terbantu dalam proses pendataan, pemrosesan, dan pengarsipan surat secara lebih cepat dan akurat. Antarmuka yang sederhana juga memudahkan semua pengguna untuk berinteraksi dengan sistem tanpa memerlukan pelatihan khusus. Dengan demikian, sistem ini mendukung peningkatan efisiensi kerja, transparansi proses, dan akuntabilitas dalam pengelolaan surat menyurat di lingkungan Jurusan Teknologi Informasi Politeknik Negeri Jember.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat *usability* pada *website* JTI Surat berdasarkan hasil evaluasi pengguna?
2. Bagaimana merancang ulang *website* JTI Surat dengan pendekatan metode Design Thinking ?
3. Bagaimana hasil pengujian *Usability* setelah dilakukan pengembangan ulang *website* JTI Surat?

1.3 Tujuan

1. Menganalisis tingkat *usability website* JTI Surat berdasarkan persepsi pengguna menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Merancang ulang antarmuka dan fitur *website* JTI Surat berdasarkan pendekatan *design thinking*.
3. Menguji Kembali *usability* prototipe hasil pengembangan ulang untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kemudahan penggunaan dari sisi pengguna.

1.4 Manfaat

1. Memberikan informasi mengenai tingkat *usability website* JTI Surat berdasarkan hasil evaluasi pengguna sebelum dilakukan pengembangan ulang.
2. Menghasilkan rancangan ulang *website* JTI Surat menggunakan metode *Design Thinking* yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, sehingga *website* lebih mudah dipahami dan digunakan.
3. Memberikan informasi mengenai tingkat *usability website* JTI Surat setelah dilakukan pengembangan ulang untuk mengetahui perubahan tingkat kemudahan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* .