

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini sudah sangat pesat, dan akan terus berkembang seiring berjalannya waktu, menjadikan acuan bagi manusia dalam membuat alat bantu yang dapat menjalankan segala macam aktivitas[1]. Teknologi informasi digunakan dalam memproses, mengolah, dan menganalisis data untuk memperoleh informasi secara cepat, jelas, dan akurat[2] salah satunya penggunaan teknologi informasi pada pemerintahan.

E-government merupakan sebuah pemanfaatan dalam penggunaan teknologi informasi pada pemerintahan dalam menyelenggarakan layanan publik berbasis web maupun aplikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas, yang juga menggunakan internet untuk menjalankan operasi yang melibatkan pemerintah dan warga negara dalam menyediakan jasa pemerintahan. e-TUKU merupakan aplikasi yang diluncurkan pada tahun 2018, memberikan informasi harga berbagai komoditas yang ada di seluruh pasar tradisional di Kota Cirebon yang dikembangkan oleh tim pengendali inflasi daerah Kota Cirebon dan dapat diakses melalui website maupun aplikasi mobile.

Usability adalah sebuah bagian dari user experience. *Usability* adalah segala aspek yang mengukur terkait efektifitas, efisiensi dan kepuasan pengguna yang dicapai dalam sebuah peristiwa tertentu[3]. Aplikasi yang ideal harus memenuhi semua aspek dari *usability*. Berdasarkan penelitian Nielsen 2008, aplikasi yang ideal adalah aplikasi yang secara *usability* memenuhi prinsip yaitu *learnability* seberapa mudah pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas dasar ketika mereka melihat desain, *efficiency* seberapa cepat mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas tersebut, *memorability* seberapa mudah pengguna dapat menjalankan suatu fungsi dalam desain setelah tidak menggunakan desain tersebut, *errors* yaitu berapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna, dan *satisfaction* yaitu mencari desain yang sudah dibuat menyenangkan bagi pengguna[4].

Produk aplikasi dapat dikatakan baik dalam platform website maupun mobile yaitu produk yang terus dilakukan evaluasi, berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti, hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi usability pada aplikasi e-TUKU, oleh karena itu peneliti merasa perlu dilakukannya evaluasi terhadap antar muka aplikasi mobile e-TUKU untuk mengetahui permasalahan usability secara spesifik dan memastikan bahwa aplikasi ini dapat memberikan pengalaman pengguna yang optimal pada saat digunakan. Evaluasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat kemudahan pengguna saat mempelajari aplikasi ketika pertama kali menggunakan aplikasi e-TUKU, mengetahui seberapa cepat pengguna mencari informasi yang mereka butuhkan, seberapa mudah proses tersebut, berapa lama waktu yang berlalu sejak terakhir kali digunakan, jumlah kesalahan yang terjadi, serta bagaimana pengguna memperbaiki kesalahan tersebut. Juga, mengukur tingkat kepuasan pengguna. Evaluasi usability yang digunakan yakni *heuristic evaluation*(HE). *Evaluasi heuristic evaluation* dikenalkan pertama kali oleh Nielsen dan Molich dengan 10 prinsip yang disusun berdasarkan orientasi untuk kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Gracella Romaully Tambunan dan Lit Malem Ginting, 2021 yang mengenai Perbandingan metode *heuristic evaluation* dengan *cognitive walkthrough* dalam melakukan evaluasi usability, *Heuristic evaluation* memiliki hasil yang lebih baik untuk mendeteksi masalah terkait ketidakpuasan pengguna pada saat menggunakan aplikasi dimana metode *Heuristic Evaluation*, memperoleh skor 66,5%, sedangkan *Cognitive Walkthrough* memperoleh skor 64,75%[4] oleh karena itu, peneliti memilih metode *heuristic evaluation* sebagai metode dalam menganalisis usability pada aplikasi mobile e-TUKU Kota Cirebon agar dapat mengetahui permasalahan yang mengakibatkan pengguna merasa tidak puas pada saat menggunakan aplikasi berdasarkan prinsip heuristik Nielsen. Penelitian ini berfokus untuk mengevaluasi usability aplikasi mobile e-TUKU dengan menggunakan pendekatan teori *heuristic evaluation* yang diukur berdasarkan variabel pada 10 prinsip heuristik.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat usability aplikasi mobile e-government (e-TUKU) di Kota Cirebon?
2. Apa saja masalah-masalah yang mungkin dihadapi oleh pengguna selama interaksi dengan aplikasi e-TUKU Kota Cirebon?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada analisis yang peneliti lakukan adalah penelitian menggunakan pendekatan teori *heuristic evaluation* berdasarkan 10 prinsip *heuristic* Nielsen untuk mengetahui tingkat *usability*. metode heuristic digunakan karena dapat mendeteksi masalah yang mengakibatkan ketidakpuasan pengguna, fokus pada penelitian ini adalah mengetahui tingkat *usability* aplikasi mobile e-TUKU berdasarkan variabel yang diukur dan mengidentifikasi masalah berdasarkan hasil analisis data

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menghitung tingkat *usability* aplikasi mobile E-Government (e-TUKU) di Kota Cirebon
2. Menganalisis masalah-masalah *usability* yang mungkin dihadapi oleh pengguna selama menggunakan aplikasi e-TUKU dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*.

1.5. Hipotesis (Opsional)

Terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat *usability* aplikasi mobile e-TUKU Kota Cirebon pada masing-masing aspek berdasarkan 10 prinsip *heuristic* Nielsen setelah dilakukan *usability testing* dengan metode pendekatan *Heuristic Evaluation*. Perbedaan signifikan dapat terlihat dalam hal antarmuka pengguna, navigasi, dan efisiensi penggunaan aplikasi mobile e-TUKU di Kota

Cirebon setelah dilakukan evaluasi sesuai dengan temuan dari *heuristic evaluation*.

1.6. Kegiatan

Kegiatan yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah dengan melakukan observasi terhadap objek penelitian dan melakukan studi literature terhadap penelitian terdahulu yang akan dijadikan referensi dari penelitian ini. memahami dan mempelajari teori yang berkaitan dengan *usability* dan metode dalam menguji *usability* pada sebuah aplikasi atau sistem. kemudian mengidentifikasi dan merencanakan kebutuhan model. lalu, mempersiapkan instrumen pengumpulan data dengan mempersiapkan kuisioner dan variabel yang akan diteliti. selanjutnya akan dilakukan pengumpulan data secara kuantitatif yang kemudian hasilnya akan diuji secara validitas dan reliabilitas. setelah data terkumpul, akan dilakukan pengolahan data serta analisis dan evaluasi terkait hasil penelitian. setelah itu membuat kesimpulan serta saran hasil penelitian yang dilakukan dan menyusun laporan akhir untuk disampaikan dalam bentuk presentasi.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menjelaskan terkait garis besar atau inti pembahasan yang terdapat didalam penitilan ini yang telah dilakukan oleh peneliti dan menguraikan hasil tersebut secara sistematis. Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan, diantaranya yaitu :

BAB I-PENDAHULUAN. Bab ini adalah gambaran umum terkait latar belakang yang mendasari penelitian ini, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan yang ingin dicapai didalam penelitian ini, hipotesis, kegiatan, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II-KAJIAN PUSTAKA. Bab ini berisikan teori - teori yang relevan untuk penilitan yang didapatkan dari penelitian sebelumnya, bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang digunakan pada penelitian ini dan tabel *literatur review* yang berisi pembahasan mengenai penelitian-penelitian sebelumnya yang

berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III-PERANCANGAN MODEL. Bab ini menjelaskan mengenai alur pemodelan yang digunakan didalam penelitian ini yang berisi metode peneltian, data yang berisi metode pengumpulan data dan sumber data, lalu populasi dan sampel, lalu kerangka penelitian yang berisi, variabel operasional, indikator, dan kumpulan pertanyaan, lalu selanjutnya yaitu skala pengukuran, pengolahan data seperti uji data validitas dan reliabilitas, dan yang terakhir yaitu hasil analisis data.

BAB IV-HASIL DAN PEMBAHASAN. Bab ini menjelaskan hasil data yang telah didapat dalam penelitian ini dan hasil analisis data yang telah ditentukan pada bab sebelumnya, penjelasan yang terdapat pada bab ini diantaranya, yaitu responden, hasil penelitian, hasil uji model pengukuran uji validitas, reliabilitas, uji hipotesis, dan yang terakhir adalah pembahasan.

BAB V-KESIMPULAN DAN SARAN. Bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan mengenai penelitian yang telah dilakukan dari hasil analisis data yang didapatkan pada bab sebelumnya untuk menjawab tujuan yang telah ditentukan pada bab I, serta saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.