

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi berkembang dengan kecepatan yang sangat tinggi, sehingga dengan perkembangan ini telah mengubah pola pikir masyarakat dalam mencari dan mendapatkan informasi, yang tidak lagi terbatas pada informasi surat kabar, audio visual, dan elektronik, tetapi juga sumber-sumber informasi lainnya yang salah satu diantaranya melalui jaringan internet. Dengan adanya perkembangan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang begitu pesat, kebutuhan akan adanya perangkat lunak demikian tinggi dalam berbagai organisasi, salah satunya dalam bidang pemerintahan.

Kementrian Hukum dan HAM Kantor Wilayah Jambi merupakan Kantor Wilayah yang berada dibawah tanggung jawab kepada Presiden perihal mengelola urusan Hukum dan Hak Asasi manusia. Pada kantor wilayah yang berada di Provinsi Jambi yaitu beralamatkan di Jln. Kapten Sujono, Paal Lima, Kota Jambi mempunyai *website* resmi yaitu <https://jambi.kemenkumham.go.id/> yang mana *website* tersebut diupdate dalam jangka waktu tertentu seputar informasi terbaru kanwil seperti berita terkini, berita unit pusat, berita kementrian, unit pelayanan teknis yang bisa diketahui masyarakat jambi serta menjadi sarana komunikasi berbasis *website* dengan menghubungi kontak kanwil kemenkumham jambi yang terdapat di *website* tersebut. Masyarakat juga bisa melihat profil, satuan kerja, produk hukum, layanan publik, pusat informasi, *survey* IKM, dan lain-lain.

Permasalahan yang ditemukan pada *website* Kemenkumham Kantor Wilayah Jambi ini adalah tidak semua informasi tersedia, seperti informasi satuan kerja yang mana ketika diakses hanya menampilkan halaman kosong yang kadaluarsa, informasi seputar survey IKM yang hanya menampilkan halaman kosong selain itu sebagian masyarakat belum mengetahui fungsi dari *website* jambi.kemenkumham.go.id tersebut dan masyarakat lebih cenderung untuk mencari informasi pada media lain yang dimana informasi tersebut belum tentu benar, untuk itu perlu dilakukan tinjauan langsung kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode *usability testing* dengan menggunakan kuisisioner SUS (*System Usability Scale*) untuk menemukan apakah *website* tersebut telah memenuhi standar *usability*, dan menemukan kesalahan-kesalahan yang ada pada *website* tersebut, sampai saat ini belum ada penelitian secara khusus menganalisis tingkat *usability* pada *website* Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi, maka dari itu peneliti tertarik mengambil penelitian yang berjudul **“EVALUASI *USABILITY WEBSITE KEMENKUMHAM KANTOR WILAYAH JAMBI MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TEST* DAN *SYSTEM USABILITY SCALE*”***.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengevaluasi website Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi dengan menggunakan metode *usability testing* menggunakan kusioner SUS (*System Usability Scale*) ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi ?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan untuk permasalahan yang terdapat pada *website* Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *usability testing* dengan kusioner SUS (*System Usability Scale*)
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner.
4. Responden yaitu masyarakat Kota Jambi

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam mengevaluasi *website* Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi dengan metode *usability testing* menggunakan kuisioner SUS (*System Usability Scale*) yaitu:

1. Menentukan tingkat kepuasan dan kegagalan pengguna saat ini.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap permasalahan yang ada berdasarkan saran dari responden.
3. Secara tidak langsung membantu mengenalkan *website* Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi kepada masyarakat awam.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam mengevaluasi *website* Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi yaitu:

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi.
2. Untuk memudahkan pengembangan lebih lanjut yang sesuai dengan standar *usability*.
3. Mengembangkan *hardskill* penulis melalui skripsi ini, selain yang didapat dari perkuliahan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan berisi beberapa teori dan konsep umum yang akan dideskripsikan pada bab ini meliputi teori dan konsep dasar tentang *website* pada umumnya, evaluasi, konsep aspek *usability testing* dari beberapa macam sumber, seperti buku, jurnal, artikel, serta sumber terkait lainnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi deskripsi tentang metodologi penelitian. Dalam bab ini berisi uraian tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, metode penelitian, bahan penelitian, dan alat penelitian.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum mengenai *website* Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi dan menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis *website* Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas *website* Kementerian Hukum dan Ham Kantor Wilayah Jambi