

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dari waktu ke waktu membuat para industri teknologi berlomba-lomba memberikan inovasi yang informatif. Kemudahan dalam mengakses suatu informasi merupakan keinginan setiap masyarakat, akses yang mudah dan juga ramah terhadap pengguna nya (*User Friendly*) merupakan hal yang harus diperhatikan dalam tujuan memberikan informasi yang dapat dengan mudah diterima oleh semua kalangan. Informasi tersedia di hampir setiap media cetak maupun media elektronik serta dapat diakses dengan mudah hanya dengan menggunakan perangkat elektronik seperti *handphone*, *laptop*, atau komputer, informasi yang dihadirkan juga beragam berdasarkan bidang nya masing-masing. Di masa pandemi COVID-19 saat ini beberapa informasi penting yang dibutuhkan masyarakat ialah terkait perkembangan kasus terkini, vaksin, dan fasilitas kesehatan yang dapat diakses secara online mengingat keterbatasan gerak dengan misi memutus mata rantai penyebaran virus di sekitar kita.

Sehubungan dengan itu pemerintah melakukan upaya terbaik nya dengan meluncurkan aplikasi PeduliLindungi pada 28 Maret 2020 dan telah diunduh lebih dari 10.000.000 kali dengan rating 3.6 di *PlayStore*. Aplikasi ini menjadi media yang menyediakan informasi terkait COVID-19 seperti pendaftaran vaksin, scan QR code pada setiap tempat yang dikunjungi demi memudahkan proses tracking,

dan teledokter. Tujuan aplikasi ini dibuat ialah untuk menghentikan penyebaran virus dengan mengandalkan partisipasi masyarakat di dalamnya. Hal ini selaras dengan Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* tentang upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Oleh karena itu aspek *usability* merupakan hal yang harus diperhatikan dimana dengan kemudahan tersebut masyarakat dapat dengan mudah menggunakannya tanpa harus berfikir terlebih dahulu, mengingat aplikasi ini diperlukan dan digunakan oleh rentang usia remaja hingga dewasa.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis melalui media sosial terhadap beberapa warganet yang mengeluhkan terkait kekurangan aplikasi Peduli Lindungi dan juga beberapa komentar di *PlayStore* yang menyuarakan hal yang sama dengan memberi rating bintang 1, diantaranya: akses lokasi yang selalu hidup, tampilan aplikasi yang tidak simple atau susah dimengerti, kendala saat men-scan QR code, sertifikat yang tidak muncul secara otomatis ketika telah menyelesaikan vaksin dan respon verifikasi login yang lama atau server sibuk. Melihat volume komentar yang dipenuhi oleh kendala saat menggunakan aplikasi tersebut, diperlukan adanya penelitian untuk dapat mengevaluasi *usability* atau ketergunaan agar dapat memberikan rekomendasi sesuai dengan harapan yang dibutuhkan oleh pengguna. Dikarenakan, aplikasi PeduliLindungi merupakan aplikasi yang krusial untuk digunakan di masa pandemi saat ini.

Permasalahan diatas merupakan bagian dari masalah aspek *usability*, dari permasalahan yang ada pada aplikasi PeduliLindungi diperlukan adanya identifikasi masalah lebih lanjut dan pengukuran terkait kemudahan, kecepatan pengguna saat mencari opsi yang diinginkan, tingkat kesalahan yang ada, dan kepuasan pengguna saat menggunakannya dengan *usability testing* untuk dapat menemukan kesalahan-kesalahan yang ada pada aplikasi tersebut dan dapat memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan masalah yang ditemukan saat pengujian terhadap aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengangkat fenomena tersebut sebagai bahan penelitian skripsi dengan judul yang dipilih, **“EVALUASI *USABILITY* APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING* DAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*”**.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peneliti dapat mengevaluasi aplikasi PeduliLindungi dari metrik *learnability, efficiency, error*?
2. Bagaimana hasil evaluasi tingkat kepuasan pengguna (*satisfaction*) terhadap aplikasi PeduliLindungi?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan dari permasalahan yang ditemukan saat pengujian *usability*?

1.3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar judul dan tema yang ditetapkan, maka penulis memberikan ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan untuk mengevaluasi *usability* aplikasi PeduliLindungi, dengan metrik yang diukur yaitu *learnability*, *efficiency*, *error* dan *satisfaction*.
2. Evaluasi *usability* menggunakan metode *usability testing* dengan *system usability scale (sus)*.
3. Penelitian dilakukan pada versi aplikasi PeduliLindungi v4.0.6
4. Responden pengujian adalah pengguna dari aplikasi PeduliLindungi.
5. Rekomendasi perbaikan dibuat dengan prototype *high fidelity* dengan menggunakan figma.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengevaluasi *usability* aplikasi PeduliLindungi dan mengetahui kendala serta kebutuhan dari para pengguna berdasarkan metode *system usability scale (sus)*.

2. Memberikan saran dan rekomendasi perbaikan mengenai aspek yang telah dievaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kemudahan dalam penggunaannya serta meminimalisir kendala yang ada.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi aplikasi PeduliLindungi diharapkan dapat memaksimalkan kendala yang ada dengan menjaga kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien mengingat aplikasi PeduliLindungi merupakan aplikasi krusial yang digunakan di masa pandemi saat ini.
2. Bagi peneliti diharapkan dapat melakukan pengujian *usability* terhadap aplikasi PeduliLindungi dan menemukan letak masalah atau kendala yang ada agar dapat dijadikan sebagai saran dan rekomendasi perbaikan terhadap data yang telah dihasilkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengevaluasi aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode yang berbeda.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Penyajian penulisan penelitian terdiri dari enam bab yang dapat menjelaskan secara global mengenai keseluruhan bab yang saling berkaitan satu sama lainnya. Oleh karenanya penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Penjabaran yang ada pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pendeskripsikan pada bab ini meliputi teori-teori penunjang yang didapatkan dari buku, jurnal, artikel, dan laporan skripsi sebagai pembahasan dari pokok permasalahan dengan mengutip atau memparafrase suatu ide atau pendapat sumber yang dapat penulis simpulkan kedalam sebuah kalimat.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pemaparan yang ada pada bab ini ialah mengenai metode yang digunakan oleh penulis di dalam penelitian yang berfungsi sebagai tolak ukur penelitian seperti; kerangka kerja penelitian, populasi dan sampel penelitian, dan teknik pengumpulan data.

BAB IV : ANALISIS

Pemikiran yang diutarakan pada bab ini meliputi gambaran umum aplikasi PeduliLindungi dan menjabarkan instrumen penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pembahasan yang dihasilkan pada bab ini berisi hasil analisis dan evaluasi yang telah dilakukan pada aplikasi PeduliLindungi meliputi parameter perbaikan yang dapat digunakan sebagai rekomendasi.

BAB VI : PENUTUP

Hasil akhir pada penelitian ini mencakup kesimpulan dan saran yang dituliskan oleh penulis terhadap penelitian yang telah dilakukan.