

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Usability merupakan ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem apakah situs *web*, aplikasi perangkat lunak, teknologi bergerak, maupun peralatan lain yang dioperasikan pengguna. Dalam jurnal [1] ia mengatakan bahwa *usability testing* adalah suatu atribut untuk menilai seberapa mudah *interface* website digunakan. Dalam jurnal lain, menurut [2] *Usability* merupakan bagian dari *User Experience*. *Usability* diambil dari kata *usable* yang berarti tingkatan kualitas dari suatu produk yang mudah digunakan, mudah dipelajari dan mendorong pengguna untuk menggunakannya sebagai alat bantu dalam menyelesaikan tugas. *Usability* dapat digunakan untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sebuah produk seperti website atau aplikasi. Metode evaluasi *usability* yang berfokus pada pengguna dijelaskan oleh Panayiotis Zaphiris dalam bukunya yang berjudul *Human Computer Interaction Research in Web Design and Evaluation* antara lain meliputi *Usability Testing*, *Usability Inspection*, *Usability Inquiry*, dan *Usability Model / Metricsbased*. Empat metode *Usability* yang ada tiap-tiap metode masih memiliki beberapa teknik yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi *usability*. Aplikasi E-Samsat sendiri yaitu aplikasi yang bergerak dalam bidang keuangan yaitu pembayaran pajak yang diluncurkan oleh dinas pendapatan daerah kota jambi.

Aplikasi tersebut belum terlalu banyak digunakan masyarakat dikarenakan sebagian masyarakat masih membayar pajak secara offline atau secara langsung

Penulis mengambil objek E-SIGNAL dikarenakan terdapat beberapa masalah yang harus diperbaiki atau dikembangkan oleh pihak samsat untuk kemajuan aplikasi tersebut. Antara lain yaitu :

1. Bug pada aplikasi saat di akses
2. Kepraktisan penggunaan aplikasi dirasa masih kurang praktis
3. Masih terdapat banyak error pada saat verifikasi.
4. Frame kamera untuk mendeteksi wajah masih kurang besar
5. Verifikasi wajah sering masih tidak terdeteksi

Selanjutnya, dalam rangka mempermudah pengguna kendaraan untuk menunaikan kewajiban bayar pajak maka pemerintah kota jambi menerbitkan E-SIGNAL . ada banyak fungsi didalam aplikasi E-SIGNAL antara lain, mengecek pajakkendaraan, info kendaraan, info berapa besar pajak yang harus dibayar. Saya sebagai penulis terinspirasi mengambil pembahasan ini dikarenakan aplikasi E-SIGNAL ini adalah aplikasi yang berguna bagi masyarakat apabila masyarakat ingin mengecek data kendaraanya dan data pembayaran pajak serta tagihan denda. Aplikasi ini dilaunching oleh vendor yang di tetapkan oleh pihak SAMSAT dikarenakan untuk mempermudah masyarakat tersebut dalam melakukan transaksi pajak kendaraan mereka. Sebelumnya pihak SAMSAT memberikan informasi pajak melalui email dan melalui tatap muka langsung. Dikarenakan satu dan dua sebab yang salah satu sebab nya yaitu kepraktisan maka pihak SAMSAT membuat aplikasi tersebut. Dengan hadirnya aplikasi tersebut, masyarakat maupun petugas SAMSAT tidak

perlu khawatir apabila terjadi kekeliruan dalam penginputan data maupun kesalahan informasi. Dikarenakan bukti transaksi sudah tersimpan dalam bentuk perangkat lunak bukan lagi perangkat keras. Namun tidak sedikit kemungkinan masih terdapat beberapa fitur atau sistem yang harus lebih diperbaiki dan dikembangkan untuk jauh lebih mudah di akses oleh pengguna.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana menilai tingkat tingkat kepuasan masyarakat pada aplikasi E-SIGNAL kota jambi dengan menggunakan metode SUS dan *Heuristic Evaluation*.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik dengan semestinya, maka penulis menetapkan batasan terhadap ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Aplikasi yang diukur tingkat kepuasan pelanggan adalah E-SIGNAL kota
2. Metode yang digunakan dalam melakukan evaluasi ini adalah system *usability scale* yaitu *usability* (kemudahan) , *information quality* (kualitas informasi) , *service interaction* (kualitas interaksi) dan *heuristic evaluation* yaitu metode pemeriksaan kegunaan untuk perangkat lunak computer yang membantu mengidentifikasi masalah kegunaan dalam desain antarmuka pengguna. Ini secara khusus melibatkan evaluator yang memeriksa antarmuka dan menilai kepatuhannya dengan prinsip kegunaan yang diakui

3. Perhitungan akan dilakukan melalui pengisian form pada google form yang kemudian diisi oleh responden.dengan jumlah responden sebanyak kurang lebih 200 responden.
4. Tools yang digunakan untuk olah data adalah Smart PLS

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi aplikasi E-Samsat menggunakan metode *system usability testing*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh yaitu untuk mengetahui apakah aplikasi E-SIGNAL telah memenuhi standar kepuasan pelanggan. Yang selanjutnya memberikan rekomendasi perbaikan apabila masih banyak keluhan dari pemakai yaitu :

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang penulis buat berikut berguna untuk memperoleh dan mempermudah penulisan penelitian ini,maka penulis menyajikan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah , batasan masalah,tujuan dan manfaat penelitian. Dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang teori teori yang diperoleh dari berbagai macam sumber seperti buku,artikel,jurnal serta sumber-sumber terkait lainnya yang berhubungan dengan penelitian, yang diantaranya berkaitan dengan konsep dasar interaksi manusia dan computer (IMK), evaluasi , aplikasi, *usability*. *E-commerce*, metode SUS dan kuesioner.

BAB II : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai tahapan proses penelitian,metode penelitian,yang digunakan dan alat/bahan yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS

Dalam bab ini berisi mengenai hasil dari analisis yang telah dilakukan rekomendasi yang diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Dalam bab ini berisi mengenai hasil dari analisis yang telah dilakukan dan rekomendasi yang diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang penulis lakukan.