

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

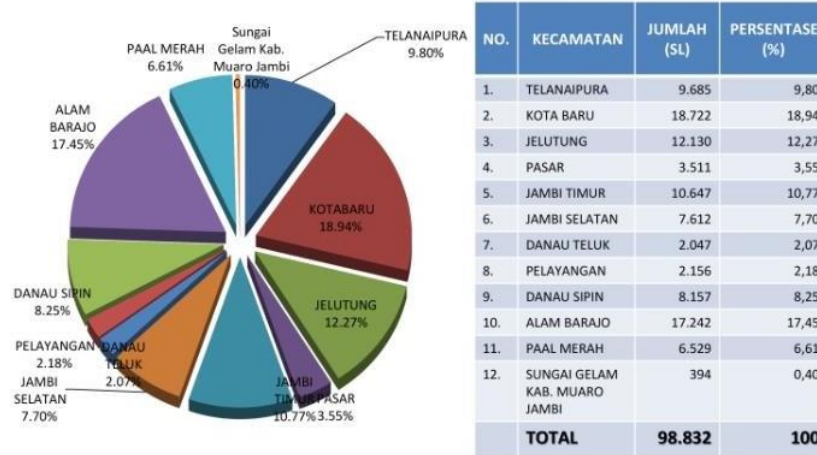
Perumda Tirta Mayang Kota Jambi adalah sebuah perusahaan daerah air minum yang berlokasi di Kota Jambi Provinsi Jambi Indonesia. Perusahaan ini didirikan antara tahun 1978 dan 1983 melalui proyek lima Kota yang didanai oleh pinjaman dari Bank Dunia. Tujuan utama dari pendirian Perumda Tirta Mayang adalah membangun sistem penyediaan air minum yang berkualitas di Kota Jambi.

Sebagai sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Perumda Tirta Mayang bertujuan untuk memberikan pelayanan air minum yang memadai kepada masyarakat dengan visi dan misi yang fokus pada kualitas dan kebutuhan pelanggan. Perumda Tirta Mayang Kota Jambi menyediakan aplikasi bernama SiMayang dan info tagihan Perumda Jambi untuk memudahkan pelanggan memeriksa tagihan air secara online.

Aplikasi Info Tagihan PERUMDA Jambi diambil dan disadur ulang dari *website* resmi PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi Aplikasi Info Tagihan PERUMDA Jambi dapat diunduh secara gratis di *Google Play Store* dengan adanya aplikasi Simayang dan Info Tagihan Perumda Jambi.[1]

Untuk mengetahui pengguna layanan Perumda tirta mayang kota jambi, tabel keseluruhan pengguna layanan Perumda tirta mayang per kecamatan sebagai berikut :

## Jumlah Pelanggan Per Wilayah Kecamatan Bulan September 2023



Data per 1 Oktober 2023

**Gambar 1. 1 Data Pelanggan Perumda Sumber: Tirtamayang**  
(<https://tirtamayang.com>)

Jumlah keseluruhan Dari pelanggan Perumda Tirta mayang di kota jambi sebanyak 98.832, maka pengguna paling banyak yaitu dikecamatan Kota baru sebanyak 18.722, dan dialam barajo sebanyak 17.242, adapun yang paling terendah yaitu dikecamatan sungai gelam sebanyak 394 pelanggan. Jika dilihat Total pelangan Perumda Tirta mayang yang sangat banyak maka untuk mempermudah Masyarakat mendapatkan layanan yang efektif, mengetahui informasi terbaru dengan mudah dan mengurangi antrian.

Maka dari itu dirilisan Aplikasi SIMAYANG pada, 31 Juli 2023 untuk mempermudah mengatasi masalah-masalah tersebut. Untuk mengetahui masyarakat sudah menggunakan Aplikasi ini maka peneliti membuat survey untuk menunjukkan berapa masyarakat yang memakai atau tidak Aplikasi SIMAYANG.

Guna memperoleh informasi peneliti mewawancarai 20 Orang yang dimana mereka adalah Pelanggan PERUMDA, setelah melakukan wawancara peneliti medapatkan hasil 14 memakai sedangkan 6 tidak memakai Aplikasi SIMAYANG.

Bagi pengguna Perumda, memakai aplikasi SIMAYANG karena bisa dengan mudah mendapatkan informasi, ajuan pembuatan pasang baru pipa air, cek tagihan air dengan mudah catat meter mandiri dan bisa dengan mudah melihat pengumuman jika air Perumda punya kendala. Sementara yang tidak menggunakan mereka punya alasan karena aplikasi simayang jika pengguna membuat laporan maka Aplikasi tersebut mengarahkan kepada aplikasi *Watshapp*, yang dimana Responnya yang Lama sehingga dinilai kurang efektif, sehingga tidak menggunakan aplikasi simayang lagi.

Aplikasi yang sejenis dengan layanan lebih baik dari aplikasi SIMAYANG yaitu aplikasi Perumda Surya Sembada kota Surabaya aplikasi ini memiliki beberapa contoh fitur lebih unggul, untuk menulis keluhan terkait kebocoran pipa Perumda, dapat melakukan pengisian keluhan dengan cepat, tepat dan tanpa kendala juga mendapatkan status keberhasilan pengisian dan aplikasi untuk memonitoring keluhan yang sudah diinput, dapat melihat informasi terkait penanganan keluhan yang sudah diinput, prosesnya apakah sudah tertangani atau belum.

Dari kesimpulan di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Perumda Surya Sembada Kota Surabaya dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses informasi terkait penanganan keluhan Evaluasi dan analisis kebergunaan aplikasi ini sangat penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kemudahan dalam penggunaannya. Dalam evaluasi dan analisis kebergunaan aplikasi Simayang, digunakan *metode System Usability Scale (SUS) dan Heuristic Evaluation (HE) Metode System Usability Scale (SUS)* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi dengan memberikan kuesioner kepada pengguna.

Kuesioner *SUS* terdiri dari 10 pertanyaan yang berkaitan dengan *usability* aplikasi. Setiap pertanyaan dijawab dengan skala Likert 5 poin, dimana 1 menunjukkan ketidaksetujuan dan 5 menunjukkan setuju contoh dari aspek pertanyaan dan jawaban dari responden yaitu pertanyaan: Saya merasa aplikasi ini mudah untuk digunakan dan 49.3% responden memilih skala 4 Setuju dan Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan Aplikasi ini 45.2% responden memilih skala 2 Tidak setuju. Hasil dari kuesioner *SUS* akan dihitung dan dianalisis untuk mengetahui seberapa baik *usability* aplikasi Simayang.[2]

Sedangkan metode *Heuristic Evaluation (HE)* digunakan untuk mengevaluasi aplikasi berdasarkan prinsip-prinsip desain yang telah ditetapkan. *HE* dilakukan dengan cara mengidentifikasi masalah-masalah *usability* pada aplikasi dan memberikan rekomendasi perbaikan. Prinsip-prinsip desain yang digunakan dalam *HE* biasanya meliputi keterkaitan antara aplikasi dengan tugas yang ingin dilakukan oleh pengguna.

Kemudahan dalam penggunaan, dan konsistensi antara aplikasi dengan standar desain yang telah ditetapkan.[3] Dengan menggunakan kedua metode tersebut, diharapkan dapat diperoleh informasi yang komprehensif mengenai kebergunaan aplikasi Simayang.

Evaluasi dan analisis kebergunaan aplikasi ini dapat memberikan masukan bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan *usability* dan kualitas aplikasi Simayang sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi pelanggan PERUMDA Tirta Mayang kota Jambi.

Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Evaluasi dan analisis kebergunaan aplikasi Perumda Tirta Mayang kota Jambi (Simayang) dengan menggunakan metode *system' usability scale* dan *heuristic evaluation*”**

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu

1. Bagaimana mengevaluasi dan menganalisis kebergunaan aplikasi Perumda tirta mayang kota jambi (SiMayang) dengan menggunakan metode *system usability scale dan heuristic evaluation*
2. Sebelum diperkenalkannya aplikasi SIMAYANG, pelanggan Perumda Tirta Mayang Jambi dapat mengajukan pengaduan non teknis seperti pengaduan tagihan dan permohonan penggantian meter

## 1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah

1. Penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi SIMAYANG.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode *system usability scale dan heuristic evaluation*.
3. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survey dalam bentuk kuesioner yang disebarkan melalui link *google form*.
4. Kuiesioner yang dibuat menggunakan *Google from* dan *Microsoft Word* untuk pembuatan angket.
5. Responden penelitian ini diambil dari masyarakat yang menggunakan Perumda diwilayah kecamatan Pelayangan maka hasil perhitungan menggunakan rumus slovin.

## 1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat keefektifan proses pelayanan PERUMDA Tirta mayang melalui Aplikasi SIMAYANG
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja dan rekomendasi perbaikan dalam penerapan aplikasi SIMAYANG pada Perumda Tirta Mayang Kota Jambi.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan Yaitu sebagai berikut :

1. Dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan kegunaan yaitu sebagai bahan evaluasi terhadap layanan Aplikasi SIMAYANG
2. Menemukan kelebihan dan kekurangan pada tampilan *user interface* aplikasi SIMAYANG
3. Mengetahui tingkat kesuksesan dari aplikasi SIMAYANG berdasarkan perspektif pengguna yang berdomisili di kecamatan pelayanan kota jambi.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam penyajian laporan penelitian ini, terdapat enam bab yang saling terkait dan menggambarkan gambaran keseluruhan penelitian. Berikut adalah struktur penulisan penelitian ini:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, dan tata cara penyusunan laporan penelitian.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini, akan diuraikan teori-teori yang mendukung penelitian ini, yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel, dan laporan skripsi. Ide dan pendapat dari sumber-sumber ini akan diungkapkan dalam bentuk kutipan atau parafrase yang relevan dengan pokok permasalahan.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan memaparkan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk kerangka kerja penelitian, populasi dan sampel penelitian, serta teknik pengumpulan data.

## **BAB IV : ANALISIS**

Pada bab ini, akan dijelaskan gambaran umum aplikasi SIMAYANG dan instrumen penelitian yang digunakan untuk analisis.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan berisi hasil analisis dan evaluasi yang telah dilakukan terhadap aplikasi SiMayang, termasuk parameter perbaikan yang dapat dijadikan rekomendasi.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab terakhir ini akan memuat kesimpulan dan saran yang disusun oleh penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.