

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring berjalannya waktu, di mana teknologi dan informasi berkembang sangat pesat membuat teknologi informasi sudah merambah kepada keperluan dan kebutuhan banyak pihak. Contoh dari perkembangan teknologi yang dirasa sangat berperan penting adalah sebuah aplikasi. Aplikasi merupakan perangkat lunak yang dibuat untuk mempermudah pekerjaan manusia karena efisien dalam menjalankan sebuah tugas [1].

Di Indonesia aplikasi telah banyak digunakan untuk berbagai kebutuhan, salah satunya dalam instansi-instansi pemerintahan yang telah banyak menggunakan aplikasi sebagai media untuk mempermudah pengguna dalam melakukan sebuah kegiatan seperti melakukan administrasi, mencari informasi dan lainnya, salah satu contoh aplikasi yang digunakan pengguna yaitu aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi.

Info Tagihan PDAM Jambi merupakan aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk mengetahui informasi mengenai tagihan air PDAM dimana pada aplikasi pengguna dapat melihat data pelanggan seperti golongan PDAM yang digunakan, alamat, status air PDAM aktif atau tidak, total tagihan, dan status tagihan telah dibayar atau belum [2].

Dengan informasi yang ada pada aplikasi ini, pengguna akan dengan mudah mengetahui status pembayaran dari air PDAM, namun dalam penggunaannya

pengguna masih menemukan kekurangan dan kendala saat akan menggunakan aplikasi.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan pada ulasan Google Play Store aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi mendapatkan rating yang kurang baik yaitu 3,4 dari 5, adapun permasalahan yang dialami pengguna seperti informasi pembayaran PDAM pengguna tidak ditemukan sedangkan nomor meteran yang di input sudah benar, permasalahan lainnya pengguna mengeluhkan pada saat menggunakan aplikasi terdapat banyak iklan yang mengganggu dan membuat pengguna terkeluar (*logout*) secara otomatis dari aplikasi, selain itu pengguna juga mengalami status pembayaran yang tidak terupdate sedangkan pembayaran PDAM sudah dilakukan.

Dari beberapa permasalahan diatas perlu dilakukan evaluasi tingkat *usability* atau kegunaan dari aplikasi ini untuk melihat apakah aplikasi sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna, peneliti tertarik untuk menganalisis tingkat kegunaan (*usability*) dari aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi dengan menggunakan metode *System Usability Scale*, metode ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 10 butir pertanyaan yang akan di berikan kepada para pengguna aplikasi dan dapat mengukur tingkat *usability* pada sistem informasi dari sudut pandang subjektif para pengguna, kemudian akan di analisa berdasarkan skala skor *System Usability Scale* [3].

Metode *SUS* banyak digunakan untuk mengukur kegunaan dan memiliki beberapa kelebihan yaitu dapat digunakan dengan mudah karena hasilnya berada di kisaran skor 0-100, selain itu *System Usability Scale* terbukti valid dan dapat

diandalkan, meskipun dengan ukuran sampel yang terbilang tidak besar, sehingga akan cukup efektif untuk melihat tingkat kegunaan sebuah aplikasi [4].

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka penulis mengambil sebuah judul yaitu “**Analisis Tingkat Usability Aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi Menggunakan Metode System Usability Scale**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu. Bagaimana penilaian tingkat *Usability* Aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mencegah dan meluasnya permasalahan yang ada dan agar lebih terarah, maka dilakukan pembahasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi.
2. Analisis *usability* aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi menggunakan metode *System UsabilityScale (SUS)*.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui google form dan Penelitian ini untuk wilayah Kota Jambi.
4. Responden atau sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pengguna dari aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dalam rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui nilai berdasarkan skor SUS *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, *Adjective Ratings*, dari aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi menggunakan *System Usability Scale (SUS) Score*.
2. Untuk mengetahui tingkat *usability* Aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi menggunakan *System Usability Scale (SUS)*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi pihak aplikasi diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan yang lebih baik lagi untuk kedepannya.
2. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan melalui penelitian ini.
3. Bagi peneliti selanjutnya atau pembaca agar dapat menambah referensi dan wawasan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah , batasan masalah , tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung penelitian, teori mengenai *System Usability Scale (SUS)*, serta teori lain yang mendasari pembahasan laporan secara khusus yang dijadikan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan mencakup metode dan tahapan-tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN

Pada bab ini berisi tentang model dan instrument penelitian mengenai *usability* (kebergunaan) pada aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari analisis yang didapat aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis

terhadap kualitas aplikasi Info Tagihan PDAM Jambi, Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap kualitas dan tingkat kepuasan aplikasi Info Tagihan PDAM.