

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam upaya menerapkan *e-government* yang bersifat *good governance*, pemerintah menerapkan undang-undang tentang pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi (*internet*) yang diatur dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, instruksi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan akuntabilitas penyelenggaraan *e-government* di Indonesia. Dalam pemerintahan, sebuah situs web dimanfaatkan untuk publikasi informasi tentang potensi daerah, pariwisata, dan berbagai informasi lainnya yang dapat diakses oleh semua pihak. Keterbukaan akan informasi publik merupakan sebuah hal yang penting bagi terciptanya pemerintahan yang baik. Hal tersebut sesuai dengan Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik[1]. Website adalah suatu layanan yang terdapat pada komputer yang terkoneksi dengan fasilitas hypertext untuk menampilkan informasi berupa teks, gambar, suara, animasi, multimedia dan lain-lain. Peran website menjadi sangat penting untuk sebuah instansi yang ada di era digital saat ini, Hal ini dikarenakan user di era ini sering kali menggunakan mesin peramban untuk mengetahui suatu informasi. Penelitian dari *Imaginnovation* (lembaga penelitian berbasis di Amerika) pada tahun 2017 menyatakan sebanyak 79% pengguna dari website akan keluar apabila konten pada *website* tidak di optimalkan dengan baik. Hal ini sangat mempengaruhi betapa pentingnya peranan *User Interface (UI)* atau antarmuka pengguna yang baik pada suatu tampilan *website*[21].

Antarmuka pengguna (*user interface*) dibuat dengan tujuan agar teknologi tersebut menjadi mudah digunakan oleh pengguna atau yang sering dikenal dengan istilah *user friendly*. Adapun maksud dari antarmuka pengguna (*user interface*) yaitu, dimana pengguna dapat melihat dan berinteraksi dengan sistem informasi itu sendiri. Salah satu ciri sistem informasi yang baik adalah desain antarmukanya *user friendly*. Desain antarmuka pengguna dan pengalaman

pengguna yang baik pada sebuah situs web akan membuat pengunjung tetap berada di situs web tersebut. Namun disisi lain, desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang buruk dari sebuah situs web akan membuat pengguna tidak nyaman dan meninggalkan situs web tersebut[2]. *Usability* merupakan bagian dari *user experience*. *Usability* adalah efektifitas, efisiensi dan kepuasan pengguna yang dicapai dalam lingkungan khusus. Dari observasi awal peneliti menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan efektifitas dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna (*satisfaction*) merupakan salah satu faktor untuk mengetahui tingkat *usability*. Untuk menjabarkan permasalahan *usability* secara spesifik, peneliti melakukan evaluasi terhadap *website* Kominfo Kabupaten Tegal[3].

Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 pada Bab X Pemantauan dan Evaluasi Pasal 19 Ayat (3) menyebutkan bahwa “Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dilakukan 1 kali dalam 1 tahun atau dilaksanakan sewaktu-waktu apabila diperlukan”. *Website* resmi Pemerintah Kabupaten Tegal (kominfo.tegalkab.go.id) merupakan salah satu sarana yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal sebagai upaya untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat tentu saja akan mengalami perubahan seiring berjalannya waktu. Untuk itu, diperlukan *maintenance* (pemeliharaan) dari *website* Pemerintah Kabupaten Tegal agar dapat memenuhi aspek *usability*, yaitu tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem untuk mencapai sebuah tujuan dengan memperhatikan efektifitas, efisiensi, dan kepuasan dari pengguna (ISO 9241, 2018) [22]. Menurut ketua bagian bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yaitu Alan Samsudin septana didapatkan informasi bahwa sebelumnya belum pernah melakukan evaluasi *website* Kominfo Kabupaten Tegal dan juga didapatkan beberapa tampilan antar muka kurang menarik yang dirasakan. Melihat hal tersebut, *website* Kominfo Kabupaten Tegal diduga belum mencukupi aspek *usability* dari segi kepuasan.

Untuk dapat mengetahui kegunaan, efisiensi, dan efektifitas dari interface terhadap teknologi yang digunakan pada *Website* Kominfo Kabupaten Tegal, maka perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi menggunakan Heuristic Evaluation bertujuan untuk dapat mengetahui kegunaan efisiensi, dan efektifitas dari interface

yang berbasis pada sepuluh prinsip Jacob Nielsen yaitu Visibility of system status, match with the real world, user control and freedom, consistency and standard, error prevention, recognition than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize diagnose, and recover from errors, dan *Help and documentation*[23]. *Heuristic evaluation* adalah suatu cara pemeriksaan *usability* untuk perangkat lunak komputer yang membantu mengenali masalah-masalah *usability* pada rancangan antarmuka. *Heuristic evaluation* juga merupakan salah satu metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur tingkat kenyamanan pengguna dalam hal interaksi manusia dan komputer (IMK)[4].

Dengan permasalahan diatas akan dilakukan penelitian dengan judul “PENERAPAN METODE HEURISTIC EVALUATION DALAM ANALISIS USABILITY PADA WEBSITE KOMINFO KABUPATEN TEGAL”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang pada penelitian ini, berikut ini merupakan masalah yang telah dirumuskan :

1. *Website* Kominfo Kabupaten Tegal belum pernah dilakukan evaluasi *usability*.
2. Daya tarik tampilan *user interface* pada website Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih menarik dan memenuhi harapan pengunjung masih kurang.

1.3. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, muncul pertanyaan-pertanyaan mengenai cara menyelesaikan masalah seperti berikut :

1. Bagaimana merancang *user interface* dan *user experience* untuk *website* Kominfo Kabupaten Tegal dari metode *design thinking*?
2. Bagaimana mengukur *usability UI/UX* dari *website* Kominfo Kabupaten Tegal?

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini mempunyai batasan masalah agar dalam melakukan penelitian tidak menyimpang dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan. Adapun batasan masalah yang ditetapkan diantaranya:

1. Perancangan yang dilakukan hanya mencakup pada *user interface* pada tampilan *desktop*.
2. Responden berasal dari pakar atau ahli dari *website* Kominfo Kabupaten Tegal.
3. Metode yang digunakan adalah metode *heuristic evaluation*.
4. Penelitian ini berfokus pada penerapan *heuristic* terhadap data responden yang didapat mengenai *website* Kominfo Pemerintah Kabupaten Tegal.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini akan melakukan:

1. Merancang rekomendasi desain *user interface* dan *user experience* untuk *website* Kominfo Kabupaten Tegal menggunakan metode *design thinking*.
2. Mengukur *usability* pada *website* Kominfo Kabupaten Tegal menggunakan metode *heuristic evaluation*.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian penerapan metode *heuristic evaluation* dalam analisis *usability* pada *website* Kominfo Kabupaten Tegal sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Menjadi sarana belajar dalam menambah wawasan dalam proses evaluasi *usability user experience* dan *user interface* menggunakan *heuristic evaluation* dan melakukan perancangan rekomendasi desain dengan metode *Design Thinking*.
2. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki dan meningkatkan tampilan *website* menjadi lebih baik.