

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi cukup cepat dan kemajuan teknologi memiliki dampak yang signifikan pada aktivitas kehidupan masyarakat, dalam kehidupan *modern*, semua yang dilakukan pada masa lalu secara tradisional kini mudah dijalankan. Kemajuan teknologi memiliki dampak efisiensi waktu dan tenaga, jadi saat bersama manusia memanfaatkan kemajuan teknologi yang berdampak pada produktivitas manusia itu meningkat secara signifikan dan berbanding terbalik dengan kekuatan, dan waktu yang mereka habiskan untuk kegiatan produktif[1]. Manusia juga membutuhkan layanan informasi yang akurat seiring perkembangan teknologi melalui *smartphone* terutama semakin banyak pengguna aplikasi *mobile* [2]. Penggunaan layanan informasi telah membawa perubahan sosial, terutama dengan perkembangan *smartphone* yang semakin banyak digunakan oleh berbagai organisasi untuk meningkatkan merek produk mereka agar dikenal lebih luas maka layanan informasi saat ini harus dapat mengikuti perkembangan teknologi *mobile*. Aplikasi yang baik harus konsisten, mudah digunakan dan dipelajari serta bermanfaat bagi pengguna *smartphone*.

Smartphone merupakan telepon genggam yang bisa digunakan untuk berkomunikasi, didalam *smartphone* terdapat PDA (*Personal Digital Asistant*) yang dibuat untuk membantu pengguna *smartphone* seperti menyimpan data, agenda, dan hal lainnya [3]. Maka dengan adanya perkembangan *smartphone* atau ponsel pintar android memungkinkan untuk penggunanya memasang aplikasi *mobile*.

Aplikasi *mobile* merupakan suatu aplikasi yang dapat melakukan suatu fungsi tertentu bagi penggunanya yang dijalankan pada platform *mobile*, baik iOS maupun android [4]. Android dikembangkan dalam Bahasa java, aplikasi android bisa dilakukan kapan saja, dimana saja, dalam kondisi apapun karena bersifat fleksibel. Android hadir pada teknologi *smarthphone* dan telah menjadi dekat dengan masyarakat tanpa adanya rentan umur, mulai dari anak-anak, remaja,

dewasa, hingga orang tua. Karena sangat dibutuhkan oleh masyarakat pada jaman sekarang untuk mencari informasi, berkomunikasi, dan hal lainnya yang digunakan masyarakat [5]. *Smartphone* kini terdapat aplikasi-aplikasi yang dikembangkan dan sangat membantu masyarakat atau pengguna aplikasi mobile melakukan aktivitasnya, contohnya seperti aplikasi yang terdapat pada wilayah Banyumas.

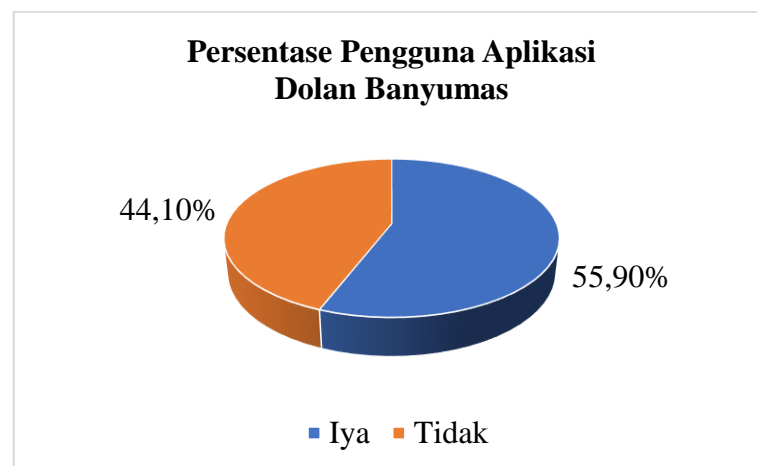
Banyumas adalah salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah. Pada tanggal 8 september 2021 Dinas Kepemudaan Olahraga Budaya dan Pariwisata Banyumas (DINPORABUDPAR), telah meluncurkan sebuah aplikasi yang bisa digunakan untuk wisatawan Banyumas, yaitu Dolan Banyumas. Dolan Banyumas merupakan suatu aplikasi yang dianulir pemerintah Kabupaten Banyumas sebagai bentuk upaya meningkatkan sektor pariwisata Banyumas. Dolan Banyumas adalah aplikasi *mobile* yang berbasis android, yang digunakan untuk masyarakat Banyumas atau wisatawan, yang menampilkan informasi daerah Banyumas Jawa Tengah Indonesia. Dolan Banyumas dimiliki oleh DINPORABUDPAR Kabupaten Banyumas, dengan meminta bantuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas untuk membuatkan suatu sistem aplikasi berbasis *mobile*.



Gambar 1. 1 Logo Aplikasi Dolan Banyumas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Bagus yaitu salah satu *developer* aplikasi Dolan Banyumas, tujuan dibuatnya aplikasi ini yaitu untuk memperkenalkan wisata Banyumas kepada wisatawan atau warga Banyumas.

Beragam fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Dolan Banyumas untuk memberikan layanan informasi secara *online*. Aplikasi ini selalu ada pengembangan fitur-fitur aplikasi, seperti pada bulan maret 2022 aplikasi Dolan Banyumas sudah bisa untuk melakukan pemesanan tiket wisata secara online melalui aplikasi Dolan Banyumas. Dengan metode pembayaran menggunakan Qris pada proses pembayaran ini aplikasi Dolan Banyumas bekerja sama juga dengan Bank Jateng. Namun pada proses pembayaran adanya penghubung dari sistem Dolan Banyumas dengan sistemnya Bank Jateng namanya website service terkadang tidak konek ke bank Jateng. Dengan tidak koneknya itu menyebabkan tidak bisa melakukan pembayaran ke bank. Karena Dolan Banyumas menggunakan Bank Jateng. Operasionalnya, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dan tidak menggunakan aplikasi tersebut, terbukti dari hasil penyebaran kuesioner pra penelitian yang disebarakan secara random kepada masyarakat Banyumas pada bulan Juli 2022, dari 34 responden ditemukan bahwa 19 responden menggunakan aplikasi dolan Banyumas dan 15 responden tidak menggunakan aplikasi tersebut. Adapun persentase pengguna aplikasi Dolan Banyumas tersaji pada Gambar 1.2.



Gambar 1. 2 Persentase Diagram Pengguna Aplikasi Dolan Banyumas

Terdapat alasan terbanyak mengapa masyarakat belum mengetahui dan menggunakan aplikasi Dolan Banyumas. Pada Tabel 1.1 alasan mengapa masyarakat tidak menggunakan aplikasi Dolan Banyumas, diantaranya seperti

aplikasi tersebut tidak tersedia bagi pengguna iOS; pengguna belum membutuhkan aplikasi tersebut; banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Dolan Banyumas; dan agar dapat mengakses aplikasi tersebut memerlukan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Salah satu alasan, seperti harus menggunakan NIK, hal tersebut dapat menimbulkan permasalahan yaitu apabila sistem keamanan aplikasi tidak memadai atau NIK digunakan bersama dengan kata sandi yang lemah, maka pengguna berisiko menghadapi akses tidak sah oleh pihak yang tidak berwenang; dan selain itu, pengguna cenderung enggan menggunakan aplikasi yang meminta NIK, karena khawatir tentang keamanan data pribadi mereka.

Tabel 1. 1 Alasan Masyarakat Tidak Menggunakan Aplikasi Dolan Banyumas

No.	Alasan Masyarakat Tidak Menggunakan Aplikasi Dolan Banyumas
1.	Karena aplikasi tidak ada di App Store (bagi pengguna <i>device</i> iOS)
2.	Masyarakat belum membutuhkan untuk saat ini
3.	Masyarakat belum mengetahui aplikasi Dolan Banyumas
4.	Karena login aplikasi harus menggunakan NIK

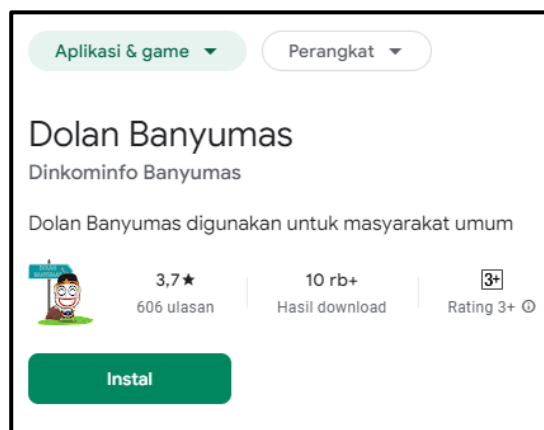
Pengguna aplikasi Dolan Banyumas menemui berbagai kendala selama penggunaannya berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pra penelitian bulan Juli 2022, yang tersaji pada Tabel 1.2. Mayoritas responden, sekitar 47,4%, menyatakan bahwa tampilan aplikasi kurang menarik. Sementara itu, 36,8% mengalami seringnya terjadi *error* dalam aplikasi, dan 21,1% menganggap bahwa aplikasi ini kurang *responsive*. Beberapa pengguna, sekitar 15,8%, juga mengeluhkan adanya fitur yang tidak berfungsi sesuai dengan baik. Selain itu, sekitar 10,5% responden merasa terganggu dengan seringnya *update* aplikasi yang dilakukan. Selanjutnya, sekitar 5,3% pengguna merasa terbatas dengan kewajiban untuk *login* menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Tabel 1. 2 Kendala pengguna pada aplikasi Dolan Banyumas

No.	Kendala pengguna pada aplikasi Dolan Banyumas	Persentase
1.	Tampilan kurang menarik	47,4%
2.	Sering terjadi <i>error</i>	36,8%
3.	Kurang <i>responsive</i>	21,1%

No.	Kendala pengguna pada aplikasi Dolan Banyumas	Persentase
4.	Terdapat fitur yang tidak berfungsi sesuai dengan baik	15,8%
5.	Sering <i>update</i> aplikasi	10,5%
6.	Harus login menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK)	5,3%

Selanjutnya aplikasi Dolan Banyumas juga mendapatkan *rating* 3,7 dari 5 di Google Play Store, tersaji pada Gambar 1.3, yang di *capture* pada tanggal 2 Agustus 2023, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memberikan penilaian positif dan negatif terhadap aplikasi ini. Meskipun *rating*nya cukup baik, tetapi ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan karena tidak semua pengguna memberikan penilaian maksimal.



Gambar 1. 3 Tangkap Layar Rating di Google Play Store

Bedasarkan *rating* tersebut diatas, didapatkan beragam umpan balik dari pengguna aplikasi Dolan Banyumas di Google Play Store yang ter-*capture* pada tanggal 2 Agustus 2023. Umpan balik pengguna terhadap aplikasi Dolan Banyumas menunjukkan beragam masalah dan ketidakpuasan. Beberapa pengguna mengeluhkan seringnya *server down* meskipun koneksi internet bagus, serta masalah dalam *login* dan registrasi. Beberapa juga merasa kesulitan karena aplikasi selalu meminta *update* atau berhenti dengan sendirinya. Selain itu, ada yang menganggap aplikasi ini meminta izin akses yang tidak perlu, membuat proses daftar menjadi sulit dan rumit. Ada pula keluhan tentang fitur *booking* tiket yang belum beroperasi dan ketidakkonsistenan kuota pengunjung di lokasi wisata.

Selain itu, beberapa pengguna merasa bahwa aplikasi ini belum *mature* dan perlu diperbaiki lebih lanjut.

Bedasarkan masalah diatas yang diperoleh melalui wawancara yang menunjukkan bahwa masih ada kendala pada aplikasi seperti proses pembayaran yang terkadang tidak dapat terhubung dengan bank, mengakibatkan kesulitan dalam melakukan pembayaran. Terdapat juga hasil jawaban pada kuesioner pra penelitian seperti alasan masyarakat tidak menggunakan aplikasi dikarenakan aplikasi ini ketersediaan hanya untuk pengguna android, kurangnya kebutuhan. Terdapat juga kendala yang dialami oleh pengguna seperti tampilan kurang menarik, sering terjadi error, serta permintaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang mengkhawatirkan keamanan data pribadi. Terdapat juga pada playstore memperoleh rating 3,7 dari 5 di Google Play Store pada Agustus 2023, menunjukkan umpan balik dari pengguna. Beberapa masalah yang dihadapi meliputi server down, masalah login dan registrasi, permintaan update berlebihan, izin akses yang dianggap tidak perlu, serta ketidakberoperasian fitur booking tiket dan kuota pengunjung yang tidak konsisten di lokasi wisata. Meskipun ratingnya baik, masih ada aspek yang perlu perbaikan, menunjukkan perlunya peningkatan lebih lanjut pada aplikasi Dolan Banyumas. Maka dengan itu perlu dilakukan evaluasi aplikasi untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi pengguna saat menggunakan aplikasi Dolan Banyumas menggunakan model Nielsen.

Model Nielsen merupakan metode evaluasi yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen, terdapat lima variabel dalam melakukan evaluasi, yaitu *efficiency* (efisiensi), *learnability* (kemudahan), *satisfaction* (kepuasan), *errors* (kesalahan), *memorability* (mudah diingat). Penelitian ini menggunakan metode *usability* untuk dapat mengetahui seberapa jauh sistem dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna dan hasil dari pengukuran dari lima variabel nielsen terhadap *usability* [6], dengan mengatasi masalah *usability* yang diidentifikasi, aplikasi Dolan Banyumas dapat diperbaiki dan disempurnakan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih memuaskan. Maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Sistem Aplikasi Dolan Banyumas Menggunakan *Usability Model*”**.

1.2 Perumusan Masalah

Aplikasi Dolan Banyumas dibuat dengan tujuan untuk memperkenalkan wisata Banyumas kepada wisatawan dan warga setempat. Namun, dalam pengoperasian aplikasi ini, terdapat sejumlah masalah seperti minimnya jumlah pengguna yang mengetahui dan menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa kendala yang dialami oleh pengguna meliputi tampilan yang kurang menarik, seringnya terjadi error, kurang responsif, fitur yang tidak berfungsi dengan baik, serta seringnya aplikasi melakukan update. Selain itu, persyaratan login menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) juga menjadi hambatan bagi sebagian pengguna. Meskipun aplikasi mendapatkan rating 3,7 dari 5 di Google Play Store dengan mayoritas pengguna memberikan penilaian positif, tetap ada aspek yang perlu ditingkatkan. Hal tersebut dilakukan untuk mengevaluasi masalah *usability* dan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna aplikasi.

1.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas aplikasi dolan banyumas yang dilihat menggunakan metode *usability* nielsen dengan menggunakan 5 variabel?
2. Apakah aplikasi Dolan Banyumas berguna bagi pengguna aplikasi dalam penggunaannya?

1.4 Tujuan Penelitian

Maksud tujuan dari penelitian ini ialah mengevaluasi kegunaan aplikasi Dolan Banyumas dengan menggunakan model *usability* adalah :

1. Mengetahui nilai signifikansi dari lima variabel model nielsen (*learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*) terhadap kegunaan aplikasi Dolan Banyumas.

2. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pihak developer aplikasi Dolan Banyumas

1.5 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup batasan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini untuk mengetahui kualitas kegunaan aplikasi Dolan Banyumas dengan metode usability yang terdapat 5 variabel yaitu *efficiency*, *leanability*, *satisfaction*, *errors*, *memorability*.
2. Penelitian ini menggunakan *tools* SmartPLS untuk menganalisis data dengan tahapan PLS-SEM.
3. Penyebaran kuesioner penelitian diambil pada bulan Mei sampai Juni 2023.
4. Penelitian ini dilakukan di daerah Banyumas dikarenakan aplikasi ini digunakan untuk daerah Banyumas.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, Batasan masalah, dan tujuan penelitian, maka penelitian ini memberikan manfaat:

1. Bagi pengembang aplikasi dapat mengetahui kegunaan sistem aplikasi Dolan Banyumas berdasarkan analisis dari variabel-variabel model *usability*.
2. Bagi penelitian analisis sistem Dolan Banyumas dengan metode lain, dapat mempergunakan hasil data pengukuran kegunaan pengguna sistem aplikasi Dolan Banyumas sebagai pembanding.