

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang pesat di Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi semakin memudahkan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dari siapapun, kapanpun, dimanapun.[1] Teknologi adalah pengembangan fungsi perangkat keras atau perangkat lunak (aplikasi). Salah satu teknologi yang sedang berkembang di masyarakat adalah teknologi *mobile*. Dengan adanya teknologi *mobile*, muncul sudut pandang baru mengenai penggunaan teknologi.[1]

Pemerintah tidak luput dari perkembangan teknologi salah satunya dalam bidang layanan publik, termasuk proses pembayaran pajak kendaraan. Inovasi pelayanan publik dalam bidang teknologi yang diupayakan oleh pemerintah provinsi Jawa Tengah adalah aplikasi Samsat *Mobile* Jawa Tengah (NEWSAKPOLE). NEWSAKPOLE sendiri merupakan terobosan aplikasi *smartphone* berbasis *android* yang berfungsi untuk mengecek pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Tengah. Melalui aplikasi ini masyarakat dapat mengetahui informasi kendaraan, berapa biaya yang harus dibayar dan melakukan pembayaran secara *online*.

Aplikasi NEWSAKPOLE berpotensi untuk menjangkau pengguna yang lebih banyak jika dilihat dari manfaatnya. Dilihat dari Jumlah kendaraan bermotor di Jawa Tengah periode 2024 sebesar 41.679.983 unit (Korlantas Polri, 2024). Disamping itu aplikasi ini telah satu juta kali diunduh di *google play store*. Maka dari itu perlu dilakukan pengujian kualitas terhadap aplikasi NEWSAKPOLE khususnya dalam aspek *usability* yang merupakan elemen yang berkontribusi pada tingkat kegunaan atau kemudahan penggunaan suatu produk atau sistem.

Berdasarkan ISO 9241-11 mengenai *Ergonomics of Human-System Interaction* pada part 11 yaitu *Usability and Concepts* menjelaskan tentang *usability* yang bertujuan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi dan

kepuasan pengguna seputar kinerja aplikasi. Untuk mencapai tujuan dan kegunaan dari sebuah aplikasi, maka pengujian *usability* sendiri dapat dilakukan melalui metode *System Usability Scale* (SUS)[2], yang terdiri dari sepuluh pertanyaan guna memberikan pengetahuan mengenai kegunaan sebuah produk. Tujuannya yaitu memberikan evaluasi keunggulan produk, meningkatkan pengalaman pengguna, meningkatkan retensi pengguna untuk mengisi kuesioner SUS.

Penelitian ini diawali dengan melakukan observasi dengan cara melihat *rating* ulasan pengguna di *Google play store*, Aplikasi NEWSAKPOLE mendapatkan penilaian sebanyak 16.748 ulasan dengan *prosentase* peringkat yang rendah. Tangkapan layar diambil pada tanggal 4 November 2023. Keluhan yang dirasakan pengguna NEWSAKPOLE berdasarkan ulasan di *Google play store* diantaranya yaitu informasi yang ditampilkan tidak konsisten sehingga mempersulit pengguna dalam mengecek data pajak yang harus dibayarkan, informasi tagihan tidak jelas, serta kendala teknis yang lain.

Rendahnya *rating* menjadikan sebuah tantangan tersendiri bagi pengembang aplikasi untuk dapat meningkatkan kualitas sehingga nantinya sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini diperkuat dengan pengecekan langsung kepada responden pengguna aplikasi NEWSAKPOLE untuk melakukan pembuktian terkait kendala yang ada di aplikasi NEWSAKPOLE, berdasarkan ulasan pengguna di *google play store*, didapatkan hasil yang *valid*, seperti yang tertera pada Lampiran 1.2.

Berdasarkan latar belakang yang ada dan mengkaji tentang kepuasan pengguna “NEWSAKPOLE” menggunakan metode “*System Usability Scale* (SUS)”. Penulis akan menyusun penelitian yang berjudul “**ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI NEWSAKPOLE DENGAN MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**”. Dengan peningkatan *usability* aplikasi NEWSAKPOLE, diharapkan dapat meningkatkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini, menjadikan pembayaran pajak motor lebih efisien dan efektif. Tidak hanya itu, hasil riset ini bisa membagikan sumbangan kontributif untuk

pengembang aplikasi, pemerintah, dan pemangku kepentingan terkait untuk terus mengembangkan solusi digital yang dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat .

Sementara itu, belum ada penelitian sebelumnya yang melakukan pengujian *usability* mengenai aplikasi NEWSAKPOLE menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Memakai *instrument* riset kuesioner sehingga riset bisa dicoba tanpa bertatap muka secara langsung dengan responden.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan, masalah penelitian ini antara lain: respon aplikasi yang lambat dan tidak *intuitif*, seringnya aplikasi *crash* , informasi yang ditampilkan tidak konsisten sehingga mempersulit pengguna dalam pengecekan data pajak yang harus dibayarkan. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi NEWSAKPOLE menggunakan SUS untuk mengetahui tingkat usabilitasnya.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka pertanyaan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil pengukuran usability aplikasi NEWSAKPOLE menggunakan metode *System Usability Scale*?
2. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil pengukuran menggunakan *System Usability Scale* ?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, batasan-batasan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian observasi ini dilakukan pada tahun 2024, dengan pengambilan data sejak tanggal 9 Mei sampai tanggal 28 Juni 2024.
2. Proses terkumpulnya data menggunakan *kuesioner* yang dibagikan kepada masyarakat di wilayah Barlingmascakeb (Banjarnegara-Purbalingga-Banyumas-Cilacap-Kebumen) yang merupakan pengguna akhir (*end user*) aplikasi NEWSAKPOLE.
3. Menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
4. Guna menunjang validitas data maka akan dilakukan kuesioner dengan menggunakan *Google Form* pada pengguna NEWSAKPOLE tentang kualitas sistem pada aplikasi.
5. Difokuskan pada pembahasan masalah hanya pada analisis *usability* aplikasi NEWSAKPOLE.
6. Menggunakan aplikasi NEWSAKPOLE versi 2.1.10.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari tugas akhir ini yaitu :

1. Menyimpulkan *usability* dan mengulas aplikasi NEWSAKPOLE dengan metode *System Usability Scale* (SUS) dimana hasil SUS nanti apakah akan berdampak terhadap aplikasi NEWSAKPOLE.
2. Penelitian ini bermaksud memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi supaya lebih meningkatkan aspek terkait kegunaan dan penggunaan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a) Bagi Penulis, dapat menambah pengetahuan mengenai analisis *usability* menggunakan metode *System Usability Scale*.

- b) Bagi masyarakat, dapat memberikan pemahaman kepada semua orang tentang mengevaluasi kegunaan aplikasi NEWSAKPOLE.
- c) Bagi IT Telkom Purwokerto, dapat dipergunakan sebagai bahan referensi maupun pembanding dalam penelitian selanjutnya bagi adik tingkat.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Penulis, dapat menjadi alat dalam analisis aplikasi NEWSAKPOLE.
- b) Bagi masyarakat, dapat digunakan sebagai acuan saat menggunakan aplikasi NEWSAKPOLE.
- c) Bagi IT Telkom Purwokerto, dapat dipergunakan sebagai bahan atau *sample* model untuk analisis aplikasi NEWSAKPOLE pada penelitian selanjutnya.