

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Teknologi merupakan bidang yang sangat berperan di berbagai bidang, salah satunya berperan penting dalam bidang pelayanan publik. Dalam era digital saat ini, banyak lembaga pemerintah pelayanan publik yang menggunakan teknologi untuk memudahkan pelayanan yang lebih efisien dan efektif kepada masyarakat. Teknologi yang digunakan lembaga pemerintah layanan publik salah satunya adalah aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang merupakan aplikasi untuk membantu masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor secara aman dan mudah. Mengingat aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pertama kali diimplementasikan pada tahun 2021, berdasarkan ulasan pada play store terdapat masalah yang ditemukan yaitu; *error* pada proses pembayaran, *Customer Service* kurang dalam pelayanan, proses pendaftaran dan verifikasi yang terkadang gagal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai *usability* dari aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi developer untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).

Usability mendorong tingkat kualitas dari aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) bagi pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Persepsi mengenai efektifitas dan efisien penggunaan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) harus dapat memenuhi kebutuhan dan manfaat supaya tercapai tujuan dari adanya aplikasi tersebut. Hal yang dapat dilakukan untuk memenuhinya adalah

dengan melakukan analisis *usability* pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).

Metode *heuristic evaluation* merupakan suatu metode dalam mengaplikasikan analisis antarmuka HCI (*Human Computer Interaction*) dengan memperhatikan kemudahan serta kenyamanan (*usability*) sesuatu sistem (Reksa dkk., 2021). Metode ini digunakan untuk mendeteksi permasalahan *usability* yang terdapat pada aplikasi dengan mengacu 10 indikator *heuristic* (Oktafina dkk., 2021). Dalam konteks aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), evaluasi ini dapat membantu menemukan masalah *usability* seperti navigasi yang sulit dipahami, tampilan yang kurang jelas, atau fitur yang kurang efektif. Evaluasi ini juga dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), sehingga pengguna akan lebih mudah dan nyaman dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dari penjelasan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul “ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis tingkat *usability* dari aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*?

1.3 Ruang Lingkup

1. Aplikasi yang akan dianalisis adalah aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).
2. Identifikasi pengguna aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) seperti nama pengguna, jenis kelamin, profesi, usia dan lama penggunaan.
3. Pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan dalam analisis *usability* pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) diperoleh melalui metode kuesioner dengan responden penelitian adalah pengguna aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).
4. Penyebaran kuesioner dilakukan di media sosial (grup facebook, instagram dan whatsapp).
5. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.
6. Analisis berdasarkan pada survei yang mengacu pada metode *heuristic evaluation*.
7. Indikator yang digunakan pada penelitian ini menggunakan sepuluh prinsip *heuristic evaluation*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat *usability* dari aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian analisis *usability* pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* memiliki manfaat, di antaranya:

1. Dapat memberikan rekomendasi perbaikan dari hasil evaluasi yang di dapat.
2. Dapat memberikan pengaruh untuk aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) sebagai bahan pengembangan sistem yang sedang digunakan saat ini.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian baru, bagi peneliti selanjutnya.