BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Aparatur Sipil Negara (disingkat ASN) adalah Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai ASN diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Satu-satunya cara menjadi Pegawai ASN adalah dengan mengikuti tahapan seleksi yang ada, salah satunya adalah seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) (Buana, 2016). Terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui dalam seleksi CPNS, yaitu tahapan administrasi, Seleksi Kompetensi Dasar (SKD) atau Tes Kompetensi Dasar (TKD) dan Seleksi Kompetensi Bidang (SKB) (Badan Kepegawaian Negara, 2019). Tahapan yang cukup menjadi momok para peserta CPNS adalah tahap SKD/TKD dengan tingkat kelulusan nasional hanya 7,43% (BTW, 2018). Salah satu upaya para peserta seleksi CPNS untuk lulus pada tahap SKD/TKD adalah dengan mengikuti kelas atau bimbingan belajar terkait SKD/TKD. Salah satu lembaga yang menyediakan bimbingan belajar dalam menghadapi tahap SKD/TKD adalah Bimbingan Belajar Bina Taruna Wiratama (Bimbel BTW). Salah satu keunggulan layanan yang ada pada layanan bimbingan belajar ini adalah disediakannya *platform* berbasis *mobile* untuk mempermudah para pengguna.

Aplikasi *Smart* BTW hadir dengan konsep dan program yang inovatif untuk mempersiapkan peserta secara optimal dalam mengikuti SKD berbasis *Computer Assesment Test* (CAT) yang meliputi Tes Wawasan Kebangsaan (TWK), Tes Intelegensia Umum (TIU) dan Tes Karakteristik Pribadi (TKP). Aplikasi *Smart* BTW menyediakan modul soal yang memiliki beberapa fitur diantaranya yaitu fitur *tryout* gratis, fitur *tryout* premium, fitur paket bimbel, pembahasan soal, ebook kunci sukses SKD, Raport Siswa, fitur *tryout* tatap muka dan fitur *tryout* siswa bimbel. Aplikasi ini telah mulai digunakan sejak bulan Desember 2019, dimana dari *feedback* yang disampaikan melalui *ratings* dan *review* pada *Playstore* masih

terdapat rating 1-2 disertai masukan untuk aplikasi. Selain masukan lewat playstore, melalui layanan support Telegram juga seringkali para pengguna menyampaikan pertanyaan terkait penggunaan fitur dari aplikasi ini seperti ditunjukkan Lampiran 13. Beberapa permasalahan yang dikemukakan pengguna, diantaranya 1) Siswa bingung memilih metode pembayaran dalam membeli paket bimbel, 2) Siswa tidak menemukan pembahasan soal, 3) Siswa tidak mengerti cara mengerjakan *Tryout* Gratis, 4) Banyak pilihan fitur yang tidak dilengkapi penjelasan cara penggunaan. Poin utama dari permasalahan yang disampaikan pengguna ada pada kejelasan antarmuka aplikasi yang cukup sulit dipahami pengguna awam. Solusi terhadap permasalahan tersebut adalah dengan melakukan evaluasi dan pengembangan yang berkelanjutan berbasis kebutuhan dan masukan pengguna. Pengembangan dan evaluasi secara berkelanjutan agar penggunaan sebuah produk lebih efektif, efisien, dan memuaskan dalam ruang lingkup penggunanya (ISO, 2018). Salah satu metode evaluasi berbasis pengguna yang dapat digunakan adalah evaluasi *usability* (Indrawan, 2020).

Evaluasi *usability* merupakan metode evaluasi yang berfokus mengevaluasi 1) seberapa baik pengguna dapat belajar, 2) seberapa baik pengguna dapat menggunakan sistem, dan 3) seberapa puas pengguna dengan proses-proses pada sistem (Farida, 2016). Metode evaluasi *usability* dikategorikan menjadi 3 yaitu *inspection*, *testing* dan *inquiry* (Gupta, 2015). Masing–masing metode memiliki kelebihan dan kekurangannya, dimana metode *inquiry* dan *testing* adalah metode yang melibatkan pengguna pada proses evaluasinya (Gupta, 2015). Namun karena dimungkinkan pemilihan pengguna awam, maka perlu juga masukan yang diberikan berasal dari para pakar dengan menggunakan metode *inspection*. Sehingga pada penelitian ini digunakan ketiga metode tersebut dengan mengamati pengguna dan responnya saat menggunakan aplikasi *Smart* BTW disertai masukan dan hasil penilaian dari pakar terkait antarmuka aplikasi *Smart* BTW.

Metode *inspection* memiliki beberapa teknik evaluasi, salah satunya adalah evaluasi heuristik. Evaluasi heuristik dalam mengevaluasi penggunaan *Smartphone* berhasil menghasilkan masukan terbaik dari beberapa metode *inspection* (Hendradewa, 2017). Evaluasi heuristik sangat cocok digunakan untuk

mengevaluasi antarmuka sebuah produk (Paramitha, 2018). Pada evaluasi heuristik, akan dibutuhkan beberapa pakar yang akan mengevaluasi produk berdasarkan 10 prinsip heuristik (Sandhiyasa, 2020).

Remote Testing, Coaching Method, Question Asking Protocol, Think Aloud merupakan teknik-teknik evaluasi dari metode *usability testing*. *Think Aloud* memiliki sejumlah keunggulan, diantaranya murah, kuat, fleksibel, meyakinkan, dan mudah digunakan (Nielsen, 2012). Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan *Think Aloud* berhasil menemukan permasalahan pengguna seperti kendala-kendala yang dialami saat mengerjakan suatu aksi atau tugas, permasalahan antarmuka, serta fungsionalitas sistem yang tidak berjalan (Roni, 2018). *Think Aloud* sangat cocok untuk pengujian *usability* karena cepat, mudah bagi pengguna untuk berhubungan, dan tidak membutuhkan sumber daya yang banyak (Mcdonald, 2012). Berdasarkan tahap evaluasinya, *Think Aloud* dapat dibagi menjadi 2, yaitu *Concurrent Think Aloud* (CTA) dan *Retrospective Think Aloud* (RTA) (Pratama, 2019). Teknik CTA dilakukan ketika responden sedang berinteraksi dengan sistem sedangkan RTA dilakukan ketika responden sudah selesai berinteraksi dengan sistem (Utami, 2020). Teknik CTA lebih baik daripada RTA dalam mendeteksi masalah kegunaan karena pengguna secara langsung akan mengemukakan pendapat mereka saat sedang menggunakan sistem. Teknik CTA juga menghemat waktu evaluasi karena proses evaluasi tidak memerlukan penayangan ulang video dan dianalisis bersama responden (Peute, 2015).

Metode *inquiry* memiliki beberapa teknik evaluasi yaitu *Field Observation, Focus Group, Interviews* dan *Questionnaire*. Diantara teknik tersebut, teknik *Questionnaire* merupakan teknik yang mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem yang mudah dilakukan, tidak memerlukan biaya mahal dan hasilnya mencerminkan kepuasan pengguna (Gupta, 2015). Ada banyak jenis kuesioner untuk mengukur kepuasan pengalaman pengguna, salah satunya adalah *User Experience Questionnaire* yang mampu memberikan gambaran aspek kebermanfaatan hingga pengalaman pengguna (Santoso, 2016). *User Experience Questionnaire* (UEQ) mencakup enam aspek pengalaman pengguna dengan total 26 butir pernyataan. Masing-masing aspek tersebut adalah daya tarik, kejelasan,

efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan. Penerapan UEQ biasanya dibutuhkan waktu selama 3 – 5 menit untuk membaca dan menyelesaikan kuesioner (Santoso, 2016). Keunggulan lainnya dari UEQ adalah dapat diakses secara gratis dan tersedia dalam versi Bahasa Indonesia (Schrepp, 2019). Analisis data UEQ dilakukan dengan menggunakan UEQ *Data Analysis Tool* dengan membandingkan nilai setiap aspek dengan kumpulan data produk yang tersedia (Schrepp, 2017).

Berdasarkan paparan di atas, penelitian evaluasi pada Aplikasi *Smart* BTW dilakukan dengan mengkombinasikan beberapa teknik evaluasi. Evaluasi heuristik adalah metode evaluasi yang dilakukan para ahli untuk menunjukkan masalah *usability*, sedangkan metode CTA adalah metode evaluasi *usability* yang dilakukan oleh para pengguna untuk dimintai pendapatnya, serta mengungkapkan perasaan dan pemikirannya saat berinteraksi dengan produk antarmuka (Roni dkk., 2018). Evaluasi heuristik akan melibatkan pakar dalam melakukan evaluasi berdasarkan 10 aspek heuristik dari antarmuka aplikasi. Adapun CTA dan UEQ akan melibatkan pengguna aplikasi dalam melakukan evaluasi. CTA menghasilkan daftar masukan dari pengguna saat menggunakan aplikasi. Teknik evaluasi UEQ digunakan untuk mengukur aspek pengalaman pengguna terhadap aplikasi. Berdasarkan 3 teknik evaluasi yang dilakukan, akan dihasilkan saran perbaikan terhadap Aplikasi *Smart* BTW. Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan saran atau acuan bagi tim pengembang Aplikasi *Smart* BTW untuk memperbaiki kualitas aplikasi, khususnya berkaitan dengan aspek antarmuka dan pengalaman pengguna.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan dalam latar belakang penelitian ini, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah sehubungan evaluasi Aplikasi *Smart* BTW, sebagai berikut.

1. Pada rentang waktu 1 tahun penggunaan aplikasi *Smart* BTW terdapat permasalahan yang dikemukakan pengguna yang berkaitan dengan antarmuka pengguna.
2. Hasil pengembangan sebuah aplikasi *Smart* BTW perlu dievaluasi berdasarkan persepsi pengguna, untuk mendapatkan masukan dari

pengguna. Sehingga hasil pengembangan lanjutannya dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

3. Belum pernah dilakukan evaluasi dari Aplikasi *Smart* BTW selama dirilis sejak Desember 2019.

1.3 Batasan Penelitian

Adapun batasan terhadap penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Pada penelitian ini hanya dilakukan proses evaluasi, dimana implementasi perbaikan dilakukan dengan menggunakan *wireframe.*
2. Evaluasi hanya dilakukan pada Aplikasi *Smart* BTW berbasis *mobile.*
3. Evaluasi berfokus pada antarmuka aplikasi yang sudah diimplementasikan dan dirilis pada Playstore.
4. Evaluasi heuristik menggunakan evaluator yang terdiri dari 5 orang pakar dalam UI/UX sebuah aplikasi.
5. Evaluasi *Concurrent Think Aloud* dan *User Experience Questionnnaire* menggunakan 20 responden yang berasal dari pengguna aktif aplikasi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka dirumuskan beberapa permasalahan yang dicari solusinya sebagai berikut.

1. Bagaimana hasil evaluasi antarmuka pengguna Aplikasi *Smart* BTW dengan teknik Evaluasi Heuristik dan *Concurrent Think Aloud*?
2. Bagaimana hasil evaluasi kegunaan Aplikasi *Smart* BTW dengan teknik *User Experience Questionnaire*?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi antarmuka pengguna Aplikasi *Smart* BTW dengan teknik Evaluasi Heuristik dan *Concurrent Think Aloud*.
2. Untuk mengetahui hasil evaluasi kegunaan Aplikasi *Smart* BTW dengan teknik *User Experience Questionnaire*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoretis

   Hasil penelitian ini secara teoretis diharapkan mampu menambah wawasan peneliti serta memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembang sistem dalam kajian model pengembangan sistem dan teknik evaluasi *usability* menggunakan Evaluasi Heuristik, *Concurrent Think Aloud,* dan *User Experience Questionnaire*.

2. Manfaat Praktis

   Evaluasi Aplikasi *Smart* BTW diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi perbaikan antarmuka aplikasi yang dapat diimplementasikan selanjutnya oleh tim pengembang aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi.