

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan Lembaga Pemerintahan Kementerian yang berada dibawah dan tanggung jawab kepada Presiden. BPN Republik Indonesia adalah satu-satunya institusi yang memiliki kewenangan dalam melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Kewenangan ini mencakup kegiatan yang berkaitan dengan kebijakan serta kegiatan pelayanan publik, baik dalam pelayanan kepada masyarakat, badan hukum swasta, sosial ataupun keagamaan serta institusi pemerintah. Sebagai institusi pelayanan publik Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pertanahan, dengan melaksanakan inovasi-inovasi layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Inovasi layanan pertanahan yang dimaksud yaitu untuk memberikan layanan-layanan yang lebih baik kepada masyarakat, baik mengenai persyaratan prosedur, waktu maupun biaya layanan, dan terwujudnya transparansi serta akuntabilitas layanan pertanahan. Inovasi layanan diawali dengan disusunnya standarisasi persyaratan, prosedur, waktu dan biaya layanan pertanahan dan dimulainya pembangunan sistem komputasi layanan pertanahan pada tahun 1997. Berbagai Inovasi sudah dilaksanakan dengan baik oleh BPN Pusat, Kantor Wilayah BPN Provinsi maupun Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota yang tersebar di berbagai daerah.

Kantor Pertanahan merupakan unit kerja pada badan pertanahan nasional di wilayah kabupaten atau kota, yang melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran pertanahan. Kantor pertanahan Kabupaten Buleleng terletak di Jl. Dewi Sartika No.24, Kaliuntu, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali. Pada Kantor pertanahan ATR/BPN Kantah Kabupaten Buleleng memiliki 6 seksi dalam pelayanannya, di setiap seksi memiliki peranan pelayanan yang berbedea-beda. Dalam sebulan terdapat 3500 berkas permohonan masuk dalam kantor pertanahan kabupaten buleleng, Dari 3500 berkas tersebut

terbagi atau masuk ke beberapa seksi yang ada berdasarkan pada permohonan berkas tersebut. Dalam Rangka melakukan digitalisasi dan membantu pekerjaan pegawai dalam manajemen berkas serta melaksanakan pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya, maka dibuatkannya sistem informasi kantor pertanahan berbasis *web* yang dapat membantu dalam pelayanan, baik dari masyarakat untuk mengetahui informasi yang terdapat pada kantor pertanahan Kabupaten Buleleng dan pegawai di kantor pertanahan Kabupaten Buleleng. Sistem informasi merupakan sistem didalam suatu organisasi yang memperkuat dalam kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan (Hutahaean, 2015). Sistem informasi kantor pertanahan memegang peran penting dalam mengelola data berkas dan data nomor pelayanan pada loket. Selain itu sistem informasi kantor pertanahan ini menjadi sistem informasi yang kritis, apabila terjadi kelalaian dari pengguna sistem (pegawai), maka akan menjadi penghambat pemberian informasi capaian proses berkas serta layanan.

Sistem informasi kantor pertanahan merupakan sistem informasi berbasis *web* yang dapat digunakan oleh masyarakat dan semua pegawai di kantor pertanahan Kabupaten Buleleng pada setiap bidang atau seksinya, untuk melakukan digitalisasi berkas serta manajemen berkas dan memberikan layanan lebih baik kepada masyarakat melalui pemberian informasi dan antrian yang bisa didapatkan secara online. Sistem informasi kantor pertanahan digunakan oleh beberapa pengguna (*user*) dengan beberapa akses *login* yang dapat digunakan pada masing-masing bidang dan masyarakat tanpa akses *login*. Peran pengguna (*user*) memiliki peranan penting dalam membangun suatu *web* dalam hal ini *web* sistem informasi kantor pertanahan. Pengalaman pengguna merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sebuah sistem atau sering disebut *User Experience*. Dalam situs *usability.gov* pengalaman pengguna (*user experience*) berfokus pada pemahaman yang mendalam terhadap penggunaan, apa yang mereka butuhkan, apa yang mereka hargai, kemampuan mereka, dan juga keterbatasan mereka. Kajian mengenai *usability* merupakan bagian dari bidang ilmu multi disiplin *Human Computer Interaction (HCI)*. HC

adalah bidang ilmu yang berkembang mulai tahun 1970 yang mempelajari cara mendesain tampilan *layer computer* dalam suatu sistem informasi agar nyaman saat digunakan oleh pengguna. HCI memiliki fokus pengembangan kapabilitas manusia untuk menggunakan mesin, mendesain dan membangun *interface*, optimasi proses antara manusia dan mesin, *usability interface*, dan komunikasi yang lebih baik antara manusia dengan mesin (Wijaya et al., 2017).

Pengguna sistem informasi kantor pertanahan dengan akses *login* dan masyarakat yang tidak menggunakan akses *login* memiliki fitur yang berbeda pada setiap *interfacenya*. Yang pertama loket merupakan bidang pemberian informasi terhadap layanan pertanahan bagi pemohon atau kuasa yang datang pada kantor pertanahan, pada loket menggunakan sistem antrian yang disediakan pada sistem informasi kantor pertanahan dengan fitur yang tersedia yaitu *login*, mulai antrian, panggilan, nomor antrian selanjutnya, dan akhiri antrian. Yang kedua arsip (warkah) merupakan bidang penyimpanan data berkas di satu ruangan yang dinamakan arsip, agar mempermudah dalam pencarian maka dibuatkan sistem penyimpanan secara digital yang menjadi satu dalam sistem informasi kantor pertanahan, adapun fitur yang tersedia yaitu cari berkas berdasarkan nomor daftar isian 208 (No DI 208), selanjutnya fitur tambah baru dengan memasukan data yang diperlukan dalam arsip seperti No DI 208 sampai pada nomor rak berkas yang disimpan, adapun fitur *upload* untuk memastikan gambaran berkas sesuai dengan yang digital dan aslinya, dan yang terakhir yaitu fitur *download* berkas. Yang ketiga Penataan Pertanahan (P2) merupakan tempat melakukan digitalisasi dan manajemen data pada bidang P2, pada sistem informasi kantor pertanahan, dengan fitur yang tersedia yaitu cari berkas, lihat berkas, *update*, dan *upload* serta tambah berkas. Yang keempat bidang pemetaan, dengan sistem yang tersedia pada sistem informasi kantor pertanahan dalam bidang ekspedisi berkas yang melalui pemetaan untuk manajemen berkas agar mudah dicari jika ada pihak pemohon atau kuasa bertanya terkait proses perjalanan berkas miliknya, dengan fitur yang tersedia yaitu cari berkas, tambah ekspedisi, lihat ekspedisi. Yang kelima yaitu akses admin dengan fitur yang tersedia yaitu *index* kepuasan, pengaturan loket, kelola *user*, tambah user, daftar pengaduan. Yang keenam yaitu untuk masyarakat tidak ada akses *login* hanya berupa tampilan *web* profil yang berisikan informasi

kantor pertanahan kabupaten buleleng dengan isi yang tersedia yaitu fitur lihat berita, lihat profil, lihat syarat dan biaya serta dapat *download file* pdfnya, pengaduan, dan yang terakhir yaitu aplikasi dengan fitur informasi aplikasi sentuh tanahku dan aplikasi antrian yang bisa didapatkan oleh masyarakat sebagai pemohon ataupun kuasa, dan dapat melakukan pengecekan nomor antrian.

Pada saat peluncuran sistem informasi kantor pertanahan, terdapat beberapa keluhan dari pengguna sistem informasi kantor pertanahan yang di dapat dari penyebaran kuesioner awal, responden yang terdiri dari 5 masyarakat dan 5 pegawai. Adapun hasil yang didapatkan yaitu, 5 masyarakat dan 5 pegawai masing-masing menyatakan bahwa 60% mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem dan 40% menyatakan tidak kesulitan. Adapun kesulitan yang dialami seperti terdapat tampilan ikon tambah ekspedisi dan melihat ekspedisi tidak ada keterangan, Warna *website* kurang menarik dan tidak ada unsur pertanahan dan tata letak foto-foto serta tulisan tidak rapi menyulitkan dalam pembacaan, tampilan pada fitur antrian kurang menarik, serta terdapat kata-kata yang tidak konsisten pada antrian. Dari hal tersebut proses evaluasi menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* cocok digunakan dalam permasalahan ini, untuk mengetahui *learnability*, *effectiveness*, *efficiency*. berdasarkan pengalaman pengguna. *Learnability* merupakan aspek *usability* yang mengukur kemudah pengguna untuk menyelesaikan tugas-tugas dasar saat pertama kali pengguna menggunakan suatu produk sistem informasi, dalam sistem informasi kantor pertanahan *learnability* dibutuhkan oleh pengguna dikarenakan adanya pertukaran tempat kerja pada setiap saatnya dengan *interface* penggunaan sistem yang berbeda, dan terdapat masyarakat yang awam dalam penggunaan *website*. *Effectiveness* merupakan pengujian aspek *usability* dengan mengukur keefektifan pengguna dalam menggunakan sistem, dalam sistem informasi yang ada pada setiap tempat, aspek ini diperlukan dikarenakan adanya beban kerja yang mempengaruhi penggunaan sistem dalam pengejaran suatu target tertentu sesuai pada ketepatan tugas. *Efficiency* adalah aspek *usability* yang mengukur kecepatan pengguna saat melakukan tugas yang diberikan atau disebut dengan skenario tugas, pada sistem informasi kantor pertanahan sangat diperlukannya aspek ini

dalam pencapaian kerja maupun pelayanan dengan waktu yang cepat untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan yang dilaksanakan pada kantor pertanahan.

Desain antarmuka menjadi salah satu masalah yang sering dihadapi dalam pengembangan suatu *web*. Adapun 5 jenis metode *usability testing* yang termasuk dalam kategori *Inspection* yaitu, *Cognitive Walkthrough*, *Heuristic Evaluation*, *Variants of Heuristic Evaluation*, *Pluralistic Walkthrough*, dan *Perspective-Based Inspection* (Wijaya et al., 2017). Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan pendekatan *Usability Testing* dengan salah satu metodenya yaitu metode *Cognitive Walkthrough* lalu akan dilakukan rekomendasi perbaikan berupa *prototype* yang berpedoman pada 8 *Golden Rules*. Pemilihan metode pada penelitian ini berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Raharjo et al., 2016) yang memaparkan teori dari Lewis dalam Bilgard dan Osvelder mengenai metode *Cognitive WalkThrogh*. Menurut Lewis dalam Bilgard dan Osvelder *Cognitive WalkThrogh* adalah metode evaluasi *usability* dengan lebih dari satu aspek yang dinilai melalui serangkaian skenario tugas dan meminta sejumlah pertanyaan dari perspektif pengguna. Metode *Cognitive Walkthrough* adalah metode yang tepat untuk mengevaluasi desain *interface web*. Adapun tujuan utama pada metode *Cognitive Walkthrough* yaitu menenjukan kemudahan sistem dipelajari oleh pengguna, dengan memperhatikan deksripsi bentuk dasar sistem yang perlu diuraikan secara detail, uraian mengenai tugas yang harus dikerjakan oleh para penguji sistem, dan indikasi mengenai pengujian serta pengalaman dan pengetahuan mereka.

Berdasarkan deskripsi yang dibahas, peneliti tertarik melakukan penelitian tertarik pengalaman pengguna (*User Experience*) terhadap *usability* pada *website* sistem informasi kantor pertanahan. Maka dari itu penulis membuat judul “EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA *WEBSITE* SISTEM INFORMASI KANTOR PERTANAHAN DENGAN PENDEKATAN *USABILITY TESTING* (STUDI KASUS ATR/BPN KANTAH KABUPATEN BULELENG)”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, maka identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil *usability testing* pada *website* sistem informasi kantor pertanahan dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan *usability* pada *website* sistem informasi Kantor Kabupaten Buleleng berdasarkan *eight golden rules*?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian Evaluasi *User Experience* Pada *Website* Sistem Informasi Kantor Pertanahan Dengan Pendekatan *Usability Testing* (Studi Kasus ATR/BPN Kantah Kabupaten Buleleng), yaitu:

1. Mengetahui hasil *usability testing* pada *website* sistem informasi kantor pertanahan dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*.
2. Mengetahui rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan pada *website* sistem informasi kantor pertanahan dan memberikan rekomendasi perbaikan dengan acuan *8 Golden Rules*.

1.4 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah dari penelitian Evaluasi *User Experience* Pada *Website* Sistem Informasi Kantor Pertanahan Dengan Pendekatan *Usability Testing* (Studi Kasus ATR/BPN Kantah Kabupaten Buleleng) yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan hanya mengukur 3 Aspek yaitu *Learnability*, *Effictiviness*, *Efficiency*.
2. Rekomendasi desain perbaikan hanya dilakukan pada halaman yang ditemukan masalah ketika proses pengujian dengan acuan *Eight Golden Rules*.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian Evaluasi *User Experience* Pada *Website* Sistem Informasi Kantor Pertanahan Dengan Pendekatan *Usability Testing* (Studi Kasus ATR/BPN Kantah Kabupaten Buleleng) yaitu :

a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti dapat mengetahui teknik menganalisis atau mengevaluasi pengalaman pengguna atau *User Experience (UX)* terhadap

pengimplementasian Sistem Informasi Kantor Pertanahan di ATR/BPN Kantah Kabupaten Buleleng.

b. Bagi Mitra (ATR/BPN Kantah Kabupaten Buleleng)

Bagi mitra dapat membantu dalam perbaikan tampilan sistem agar lebih baik dan mudah dipahami serta efektif dan efisien saat digunakan.

