

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini penyebaran penyakit khususnya *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* telah menjadi insiden yang cukup serius. Penyakit ini mulai muncul pertama kali terdeteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada Desember 2019 lalu. Penyakit ini dapat mengakibatkan gangguan sistem pernapasan, mulai dengan tanda-tanda yang ringan mirip flu, hingga infeksi paru-paru seperti pneumonia. Munculnya penyebaran penyakit *COVID-19* ini memberi dampak pada perubahan kebiasaan seluruh masyarakat dunia khususnya Indonesia, dampak yang begitu terasa pada aktivitas perkantoran dan juga sekolah. Kebiasaan yang begitu terlihat adalah pemberlakuan aktivitas dari rumah khususnya bekerja dari rumah atau dengan istilah *Work From Home (WFH)* secara *online* atau dalam jaringan (*daring*) yang dimana kebiasaan ini harus diberlakukan kepada seluruh sektor perkantoran guna untuk tetap melaksanakan tugas pekerjaan, sekaligus demi mengurangi penyebaran penyakit *COVID-19* semakin meluas.

Dengan dilakukannya penerapan *Work From Office (WFO)* dan *Work From Home (WFH)*, agar disposisi penugasan tetap bisa berjalan maka diperlukan sebuah sistem atau aplikasi untuk dapat melakukan pendistribusian surat dinas secara dalam jaringan (*daring*) atau *online*. Kementerian Perhubungan telah membangun sebuah aplikasi persuratan secara elektronik yang dapat diakses secara *online* dimanapun dan kapanpun berbasis web yaitu aplikasi E-Persuratan yang diharapkan dapat menunjang kinerja pegawai dengan melakukan pencatatan

persuratan, pendistribusian surat dan menindaklanjuti disposisi surat.

Berdasarkan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan Nomor S.E 3 Tahun 2017 tentang Pembangunan, Pengembangan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan Kementerian Perhubungan pada poin 2 (dua) huruf a bahwa setiap unit kerja / satker agar memanfaatkan Aplikasi Persuratan Elektronik yang sudah dihasilkan Kementerian Perhubungan secara maksimal. Maka diwajibkan kepada seluruh pegawai pada lingkungan kerja dibawah Kementerian Perhubungan di seluruh wilayah Indonesia untuk dapat menggunakan aplikasi E-Persuratan sebagai media pendistribusian surat dan menindaklanjuti disposisi surat. Khususnya dalam penelitian ini yaitu di Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XII Provinsi Bali dan Provinsi NTB, salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yang bertugas di daerah yaitu di wilayah kerja Provinsi Bali dan Provinsi NTB.

E-Persuratan ini mulai digunakan pada tahun 2017 yang diperuntukan kepada petugas administrasi persuratan, atasan dan seluruh pegawai yang berlaku di lingkungan Kementerian Perhubungan.

Namun seiring digunakannya e-persuratan ini, masih ditemukan beberapa permasalahan dari segi efektivitas dan efisiensi pada penggunaannya dikarenakan aplikasi ini masih berbasis *website* yang menyebabkan pendistribusian tidak ditindaklanjuti secara responsif oleh pengguna. Pengguna harus membuka peramban terlebih dahulu dalam mengakses e-persuratan untuk mengetahui adanya distribusi surat.

Sehingga perlu adanya rekomendasi pengembangan e-persuratan berbasis *mobile* yang dapat memberikan kemudahan dalam mengakses dan merespon disposisi surat yang didistribusikan melalui *smartphone*.

Hal tersebut diketahui berdasarkan hasil dari pemberian angket berupa formulir *online* melalui *Google Form* yang diberikan kepada seluruh pegawai yang menggunakan aplikasi E-Persuratan di kantor BPTD Wilayah XII Provinsi Bali dan Provinsi NTB, dari hasil pemberian angket awal yang telah diisi oleh 53 responden bahwasannya 58,5% responden menyatakan tidak setuju penggunaan e-persuratan sudah efektif dan efisien digunakan dalam penerapannya. Hasil survei dapat dilihat pada halaman lampiran.

Berdasarkan permasalahan tersebut, untuk mengetahui bagaimana pengalaman pengguna dalam hal ini yaitu atasan, pengadministrasi persuratan dan pegawai di kantor dalam menggunakan aplikasi E-Persuratan sebagai media pendistribusian surat secara *online*, maka penulis ingin melakukan penelitian tingkat daya guna dan evaluasi dari aplikasi E-Persuratan.

Dan hasil penelitian dapat dijadikan rekomendasi saran pengembangan kepada Pusat Teknologi, Informasi dan Komunikasi (Pustikom) Kemenhub dengan diharapkannya aplikasi dapat lebih digunakan secara efektif dan memberikan kepuasan kepada penggunanya. Dalam penelitian ini menggunakan metode *usability testing* dalam melakukan penelitian.

Usability adalah suatu ukuran dimana pengguna dapat mengakses segala fungsionalitas *tools* pada sebuah sistem dengan efektif dan efisien serta memuaskan dalam mencapai tujuan tertentu. Pengukuran *usability* pada sebuah

aplikasi sangat penting karena pengguna mengetahui tingkat kemudahan saat aplikasi digunakan oleh pengguna atau pegawai (Gianina Tileng 2021).

Pada penelitian ini melakukan teknik *usability testing* dengan tiga metode antara lain metode *System Usability Scale (SUS)*, *Think Aloud* dan *Heuristic Evaluation* dalam menganalisis *usability* pada aplikasi E-Persuratan. Dikarenakan teknik *usability testing* dari 3 metode tersebut memiliki keunggulan yaitu metode SUS dapat memberikan hasil dengan kredibilitas yang cukup terpercaya melalui tahap-tahapan seperti jumlah sampel yang cukup besar hanya dengan waktu serta biaya yang sedikit mudah digunakan (Rahmatullah Fuad, Saputra Eki, dan Hamzah M Luthfi 2022).

Metode *Think Aloud* memiliki keunggulan yaitu fleksibel, murah dan mudah digunakan (Fajarini dkk. 2020). Dan metode *Heuristic Evaluation* secara umum mudah dalam digunakan dalam proses evaluasi, cepat dan tepat serta biaya yang cukup murah (Mastri Suputera I Dewa Nyoman, Ardwi Pradnyana I Made, dan Resika Arthana I Ketut 2022).

Dari beberapa penelitian sebelumnya juga menggunakan metode ini namun dalam kasus yang berbeda seperti penelitian dari Iryanti et al. (2022) dengan judul “Pengukuran Kepuasan Pengguna *E-Learning* Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik dan *System Usability Scale (SUS)*” menyimpulkan bahwa hasil dan pembahasan didapatkan kesimpulan dari evaluasi *e-learning* dengan menggunakan metode evaluasi heuristik didapatkan bahwa secara umum dari sepuluh prinsip *usability* heuristik terdapat satu prinsip yang masuk pada kategori permasalahan mayor yaitu *user control* dan *freedom*. Sedangkan pada evaluasi

menggunakan *System Usability Scale (SUS)* diperoleh skor 63,33 (*grade-C*) dengan hasil uji realibilitas sebesar 0,818 dan uji validitas 0,129 yang berarti bersifat *reliable* dan valid.

Dan juga penelitian oleh Giska Pranandita et al. (2021) dengan judul “Evaluasi *Usability* pada Aplikasi Among Kota dengan Metode *Think Aloud* dan *Heuristic Evaluation*” menyimpulkan bahwa berdasarkan evaluasi *usability* dengan metode *Think Aloud* menghasilkan sebanyak 60 permasalahan, yang dirangkum menjadi 31 permasalahan karena terdapat permasalahan yang serupa. Hasil akhir dari evaluasi dengan metode *heuristic evaluation* adalah sebanyak 26 permasalahan. Rekomendasi perbaikan desain *interface* aplikasi Among Kota yang baru, diberikan dengan didasarkan pada himpunan permasalahan hasil temuan dari evaluasi dengan metode *Think Aloud* dan evaluasi dengan metode *Heuristic Evaluation*.

Dengan demikian berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengajukan penelitian dengan judul “***Usability Testing dan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi Web E-Persuratan Dephub dengan Metode System Usability Scale (SUS), Think Aloud dan Heuristic Evaluation***”. Dimana penelitian ini difokuskan pada 5 (lima) aspek *usability* yaitu *Learnability* (kemudahan), *efficiency* (efisien), *memorability* (mudah diingat), *error* (kesalahan), dan *satisfaction* (kepuasan).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Aplikasi belum optimal digunakan oleh seluruh pegawai karena masih kurangnya tingkat kepuasan penggunaan aplikasi dari segi fleksibilitas, efektivitas dan efisiensi;
2. Aplikasi E-Persuratan masih berbasis *website*;
3. Aplikasi *website* kurang menarik untuk digunakan melalui *smartphone* karena aplikasi belum berbasis *mobile*.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk memudahkan dalam penelitian, penulis membuat batasan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Penelitian ini menilai serta mengevaluasi tingkat daya guna (*usability*) dari aplikasi E-Persuratan;
2. Rekomendasi yang dapat diberikan sebagai bahan pengembangan aplikasi E-Persuratan;
3. Penelitian ini menggunakan 3 teknik metode untuk menganalisis dan mengevaluasi *usability* yaitu *System Usability Scale (SUS)*, *Think Aloud* dan *Heuristic Evaluation*;
4. Penelitian ini melibatkan pengguna aplikasi yaitu atasan kantor, pengelola administrasi persuratan dan pegawai di Kantor BPTD Wilayah XII Provinsi Bali dan Provinsi NTB yaitu salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Perhubungan.

1.4 Rumusan Masalah

Seperti yang telah diuraikan pada latar belakang, maka penulis menentukan rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana hasil *usability testing* dari aplikasi E-Persuratan dengan menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*, *Think Aloud* dan *Heuristic Evaluation*?
2. Rekomendasi pengembangan apa yang dapat diberikan untuk menjadikan aplikasi E-Persuratan dapat lebih efektif dan efisien digunakan serta memberi kepuasan kepada pengguna?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hasil *usability testing* aplikasi E-Persuratan dengan 3 metode yang digunakan yaitu *System Usability Scale (SUS)*, *Think Aloud* dan *Heuristic Evaluation*;
2. Untuk dapat memberikan rekomendasi apa yang dibutuhkan pada aplikasi E-Persuratan agar lebih mudah dan efisien digunakan oleh pengguna.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademik maupun manfaat praktis, sebagai berikut :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu komputer khususnya sistem informasi yang berkaitan dengan *usability testing* aplikasi dengan menggunakan metode *System Usability Scale*, *Think Aloud* dan *Heuristic Evaluation* dalam mengevaluasi dan memberikan rekomendasi perbaikan serta pengembangan suatu layanan aplikasi.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu rekomendasi pengembangan suatu sistem dan layanan pada aplikasi kepada pengembang, dan membantu pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi yang sudah sesuai dengan aspek *usability* yaitu *learnability* (mudah digunakan), *efficiency* (efisien), *memorability* (mudah diingat), dan *satisfying* (memuaskan) yang dapat menunjang aktivitas pekerjaan dan kelancaran dalam persuratan.

