

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di zaman digital saat ini membuat kebanyakan masyarakat pada umumnya beralih ke teknologi. Teknologi Informasi (TI) dan revolusi digital telah mengubah hampir semua aspek kehidupan masyarakat, seperti cara kita berkomunikasi dan bersosialisasi, termasuk cara kita melakukan bisnis. Kemajuan dalam teknologi seluler telah memungkinkan berbagai aplikasi untuk dikembangkan yang dapat digunakan oleh masyarakat luas. Meningkatnya penggunaan internet dan perangkat seluler juga mendorong perkembangan teknologi hingga memunculkan aplikasi berbasis mobile.

Aplikasi Mobile adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan pengguna melakukan mobilitas dengan menggunakan perlengkapan seperti telepon seluler atau Handphone. Berdasarkan data periode Oktober 2016 menunjukkan 51,3 persen warga dunia mengakses internet melalui *smartphone* (Titcomb, 2016). Kondisi ini menuntut pengembang aplikasi untuk membuat aplikasi yang dapat dibuka dengan mudah dan nyaman pada *smartphone*. Salah satu hal yang paling penting dalam membangun aplikasi *mobile* berkaitan dengan desain tampilan antar muka yang *user-friendly*.

Dalam sebuah instansi, salah satu kebutuhan yang sangat penting untuk mendukung kinerja institusi saat ini adalah Teknologi Informasi (TI), karena dengan adanya teknologi informasi dapat membantu suatu institusi dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas dari proses pelayanan instansi itu sendiri (Vivi Sahfitri, & Maria Ulfa, 2014). Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi. Penerapan teknologi informasi khususnya internet, membuat penyebaran informasi dan komunikasi menjadi cepat, mudah, dan murah tanpa terbatas oleh jarak dan waktu (Saputra, Mazalisa, & Andryani, 2014).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia kepolisian berpotensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi ini, akan memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat dibandingkan menggunakan cara konvensional. Cara konvensional yang dimaksud adalah masyarakat harus datang langsung ke instansi terkait untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan ataupun melaporkan informasi penting. Oleh karena itu instansi Kepolisian telah banyak meluncurkan sistem-sistem layanan publik yang mendukung kebutuhan masyarakat umum tentunya yang berkaitan dengan kepolisian misalnya, aplikasi Samsat Online, SIM Online, Call Center 110 dll.

Berdasarkan data Polda Bali, pada 2016 jumlah Kriminalitas di Kota Denpasar yang tercatat sebanyak 1.405 kasus, Gianyar 341 kasus, Buleleng 308 kasus, Badung 288 kasus, Jembrana 187 kasus, Karangasem 175 kasus, Tabanan

152 kasus, Bangli 137 kasus, dan Klungkung 131 kasus. Berangkat dari catatan kasus-kasus tersebut dan penggunaan gadget atau teknologi seluler di masyarakat yang semakin meningkat setiap waktunya. Polda Bali sebagai instansi kepolisian menggagas sebuah inovasi baru yang disebut dengan Salak Bali (Sistem Aplikasi Layanan Kepolisian Bali). Salak Bali adalah aplikasi berbasis mobile yang dirilis untuk masyarakat Bali pada umumnya sebagai media untuk mengajak masyarakat perangi kejahatan. Adanya Aplikasi Salak Bali ini memberikan fasilitas bagi masyarakat untuk mempermudah proses pelaporan melalui perangkat mobile.

Aplikasi Salak Bali ini juga merupakan terobosan baru yang diciptakan Polda Bali untuk meminimalisir adanya penyalahgunaan layanan polisi Call Center 110 . Hal ini disebabkan karena aplikasi Salak Bali dapat digunakan jika telah memiliki akun pada aplikasi tersebut. Artinya pengguna harus membuat akun terlebih dahulu dengan mengisi beberapa identitas-identitas penting. Aplikasi Salak Bali dapat untuk kondisi darurat dengan menekan tombol SOS, melaporkan tindakan kriminal seperti narkoba, dll.

Sasaran utama aplikasi Salak Bali ialah masyarakat yang mengajukan laporan tentang kondisi yang bersifat darurat seperti, tindakan kriminal, pelanggaran atau musibah lainnya. Layanan ini digunakan cukup berbeda karena terintegrasi dengan aplikasi polisi. Perbedaannya ditinjau dari cara pelaporan hingga penerimaan laporan. Pelapor yang telah memiliki akun di aplikasi Salak Bali melaporkan melalui fitur-fitur yang disediakan. Untuk mendapatkan bantuan terdapat fitur SOS, dan Lapor. Pada fitur SOS pelapor menekan tombol SOS sebanyak tiga kali, kemudian sistem akan mencari akun

polisi terdekat dengan lokasi yang “aktif” pada aplikasi polisi. Maka akan terdapat alarm pelapor pada aplikasi tersebut dan selanjutnya polisi wajib mengkonfirmasi dan mendatangi lokasi untuk memberi bantuan. Namun jika tidak terkonfirmasi sampai 3 kali alarm tersebut berbunyi maka laporan ini akan langsung masuk ke Polda. Setelah diterima oleh operator Polda barulah kemudian di kirim ke Polres daerah pelapor.

Dalam pelaksanaannya Polda Bali telah menerapkan Salak Bali Sejak tahun 2017. Setiap sistem yang telah diterapkan perlu dinilai atau dievaluasi unjuk kerjanya untuk melihat sejauh mana keberhasilannya dalam mencapai tujuan dan sasaran awal yang ditetapkan (Falahah dan Rijayana, 2011). Hingga saat ini aplikasi Salak Bali belum pernah dinilai atau dievaluasi unjuk kerjanya, adanya kemungkinan aplikasi Salak Bali sulit dipahami dan digunakan oleh pengguna yang akan mengakibatkan kebingungan pada pengguna, atau bahkan terlalu minim fitur yang disediakan sehingga pemanfaatan aplikasi ini sangat kurang. Jika penerapan teknik *Usability* dilakukan dengan baik maka dapat menciptakan suatu aplikasi yang sesuai dan tepat bagi pengguna, hal ini dikarenakan hasil dari evaluasi *Usability* berupa rekomendasi perbaikan aplikasi yang meningkatkan aspek *Usability* sehingga aplikasi Salak Bali dapat diterima oleh pengguna.

Perlu diketahui Aplikasi Salak Bali merupakan aplikasi yang terbilang sangat penting karena aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan maupun dalam memperoleh informasi, oleh karena itu patut untuk disebarluaskan dan dilestarikan. Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil analisis dan wawancara yang dilakukan dengan operator,

bidang TIK Polda Bali, masyarakat sebagai sasaran aplikasi ini belum begitu tertarik dengan adanya aplikasi ini. Masyarakat belum terlalu *enjoy* menikmati layanan ini. Berdasarkan data Polda Bali per Januari 2019 Total Jenis Laporan melalui aplikasi Salak Bali sebanyak 121 Laporan. Hal ini banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah dari sisi aplikasi tersebut, diantaranya aplikasi Salak Bali masih mendapat keluhan dari pengguna android yang ingin membuat akun pada Salak Bali akibat terdapat utility-utility yang tidak memuaskan. Keamanan dan fitur-fitur yang kurang juga menjadi alasannya. Menurut pengguna beberapa fitur dalam aplikasi Salak Bali digunakan seperti kurangnya notifikasi yang informatif. Analisis aplikasi Salak Bali juga menunjukkan masih terdapat beberapa aturan yang belum sesuai seperti, konsistensi, umpan balik yang kurang informatif, fitur bantuan belum tersedia, maupun pelibatan memori jangka pendek kepada pengguna. Aplikasi salak Bali yang berbasis android perlu dievaluasi untuk mengetahui tingkat kebergunaan (*Usability*) pada layanan tersebut. Suatu sistem atau layanan penting diketahui tingkat *Usability*nya untuk meninjau seberapa jauh kesesuaian harapan pengguna pada sistem dan mengidentifikasi permasalahan khusus yang terjadi pada sistem (Indrayani, Dantes, & Aryanto, 2017). Berdasarkan analisis tersebut masih diragukan *Usability*, yang menyangkut keefektifan, keefesienan, dan kepuasan sewaktu menggunakan aplikasi Salak Bali yang menyebabkan belum optimalnya tujuan yang diharapkan oleh pengguna. Hal tersebut berkaitan dengan standar ISO 9241-11 yang menyangkut tiga variabel yakni efektivitas, efisiensi dan kepuasan. Salak Bali disebutkan masih kurang efektif digunakan sebagai alat dalam pelaporan oleh masyarakat. Efektifitas adalah seberapa besar

alat atau produk dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Dari segi efisiensi Salak Bali membutuhkan waktu yang cukup lama dari sisi *feedback* oleh pihak kepolisian. Dan menurut kepuasan pengguna aplikasi Salak Bali masih perlu ditingkatkan lagi dari segi fitur-fitur dan lainnya.

Berdasarkan permasalahan di atas maka aplikasi Salak Bali ini perlu dilakukan evaluasi unjuk kerjanya untuk melihat sejauh mana keberhasilannya dalam mencapai tujuan dan sasaran awal yang ditetapkan. Hasil evaluasi akan menghasilkan saran perbaikan yang dapat digunakan sebagai rekomendasi atau acuan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja aplikasi Salak Bali oleh pengembang dalam pengembangan layanan aplikasi Salak Bali.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas adapun permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *Usability* pada Aplikasi Salak Bali di Kabupaten Buleleng ditinjau berdasarkan variable ISO 9241-11 yakni efektifitas, efisiensi dan kepuasan?
2. Bagaimana rekomendasi rancangan pengembangan untuk mengotimalkan layanan pada Aplikasi Salak Bali berdasarkan evaluasi yang dilakukan ?
3. Bagaimana tingkat *Usability* pada rancangan pengembangan aplikasi Salak Bali?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi pada masalah yang telah diuraikan di atas, maka batasan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan pada lingkup operasional Polda Bali dengan studi kasus di Polres Buleleng

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat *Usability* pada Aplikasi Salak Bali berdasarkan variable ISO 9241-11 yakni keefisienan, efektifitas, dan kepuasan
2. Untuk memberikan rekomendasi rancangan pengembangan aplikasi Salak Bali berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.
3. Untuk mengetahui tingkat *Usability* pada prototipe rekomendasi perbaikan aplikasi Salak Bali.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu sistem informasi, terlebih pada kajian *Usability* pada aplikasi Salak Bali.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dalam proses evaluasi *Usability* Salak Bali, peneliti memperoleh wawasan baru mengenai teori dan metode *Usability* untuk mengevaluasi suatu sistem.

- b. Bagi Undiksha

Dengan evaluasi dan rekomendasi Salak Bali ini dapat membantu Kepolisian dalam membangun aplikasi Salak Bali yang efektif, efisien dan meningkatkan kepuasan pengguna ditinjau dari aspek *Usability*nya.

c. Bagi Dosen dan Mahasiswa

Penelitian ini memberikan *output* berupa rekomendasi rancangan perbaikan aplikasi Salak Bali berdasarkan hasil evaluasi *Usability*, sehingga nantinya dapat dikembangkan oleh pengembang aplikasi guna untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam mengakses Salak Bali untuk proses pelaporan maupun dalam memperoleh informasi.

