

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi sangat bermanfaat bagi setiap orang dalam berbagai aspek terutama dalam dunia kerja. Di era digital saat ini teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia, peran teknologi informasi dirasakan makin besar karena hampir semua kegiatan bisnis dalam organisasi dapat dilakukan melalui teknologi informasi, salah satunya melalui internet. Dengan internet, segala informasi dapat dengan mudah dan cepat didapatkan (Napitupulu, 2017). Manfaat dari internet secara umum dapat memberikan wawasan yang lebih luas bagi pengguna, pemanfaatan internet telah digunakan di berbagai bidang seperti penjualan, pendidikan, kesehatan, pertanian, industri, dan pemerintahan.

Saat ini banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk *website*. Perkembangan ilmu pengetahuan yang meningkat begitu cepat tentunya diiringi dengan kemajuan teknologi yang berkembang. *Website* merupakan gambaran diri dari internet, dapat diibaratkan *website* sebagai sebuah tempat di internet (Nugraheny, 2016) *Website* merupakan sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, suara, dan lain-lain yang tersimpan dalam sebuah server yang disajikan dalam bentuk *hiperteks* (Simarmata, 2010). *Website* memiliki peran penting bagi sebuah organisasi karena dapat memberikan keuntungan seperti dapat menyediakan pelayanan online bagi masyarakat . Salah satu organisasi yang memanfaatkan *website* adalah instansi pemerintahan seperti Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

Badan Pengelolaan Pajak Daerah kota Palembang adalah institusi pemerintahan yang menerima dan mengelola pajak dalam peningkatan pendapatan daerah kota Palembang. Badan Pengelolaan Pajak Daerah kota Palembang memiliki *website* yaitu [www.bppd.palembang.go.id](http://www.bppd.palembang.go.id) yang dapat digunakan masyarakat umum terutama wajib pajak untuk mencari informasi tentang pajak daerah. *Website* Badan Pengelolaan Pajak Daerah kota Palembang Menyediakan pelayanan informasi yang dibutuhkan pengguna terkait pajak, dalam halaman *website* terdapat beberapa fitur yang tersedia seperti profil, info layanan, berita, peraturan pajak, saran dan pengaduan, cek tagihan PBB serta formulir pelayanan pajak daerah. Dalam penerapannya setiap *website* termasuk *website* Badan Pengelolaan Pajak Daerah kota Palembang perlu mendapatkan evaluasi agar dapat memaksimalkan ketergunaan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Prastyaningtias, Az-Zahra, & Brata (2018) yang menyatakan bahwa produk aplikasi yang baik dalam platform *mobile* maupun *website* adalah produk yang terus melakukan evaluasi.

Salah satu komponen penting yang dapat meningkatkan ketergunaan sebuah *website* adalah pengalaman pengguna atau *user experience* karena menjadi penghubung secara langsung antara sistem dengan penggunanya, sehingga harus memperhatikan kemudahan penggunaan agar dapat diterima oleh masyarakat. Jika pengguna merasa UX yang dibuat tidak menarik, sulit dimengerti, dan dapat menyebabkan kebosanan, maka yang akan muncul adalah kebosanan, maka yang akan muncul adalah kegagalan pada sebuah aplikasi (Susilo, Wijaya, & Hartanto, 2018). *User Experience* dapat memberikan penilaian terhadap kemudahan pengguna dan efisiensi serta pengalaman pengguna dalam penggunaan sebuah sistem. Oleh karena itu evaluasi diperlukan untuk meningkatkan pelayanan *website*.

Untuk mengetahui *user experience* terhadap teknologi yang digunakan pada *website* Badan Pengelolaan Pajak Daerah kota Palembang, perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi terhadap *website* bertujuan untuk mengetahui kualitas informasi yang tersedia pada *website* agar memberikan kemudahan

pada pengguna. Dengan metode *heuristic evaluation* yang dikembangkan oleh Jacob Nielsen memiliki sepuluh prinsip untuk mengevaluasi sebuah sistem. Prinsip-prinsip tersebut antara lain *Visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help user recognize, diagnose and recovers from errors dan help and decommentation*. Penelitian yang pernah dilakukan mengenai metode *Heuristic Evaluation* telah banyak dilakukan, sehingga hal itu dapat mendukung topik penelitian ini dan dapat banyak teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang akan dilakukan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *website* Badan Pengelolaan Pajak Daerah kota Palembang dengan metode *Heuristic Evaluation*. Metode *Heuristic Evaluaton* digunakan untuk mengukur pengalaman dan permasalahan pengguna, nantinya akan memberikan saran rekomendasi perbaikan atas permasalahan para pengguna *website*. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi sekaligus evaluasi bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah kota Palembang terkait pengalaman pengguna dan menjadi bahan evaluasi pengembangan *website*. Maka penulis tertarik untuk menjadikan topik dalam penelitian ini dengan judul **“Analisis User Experience Situs Website Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* (Studi Kasus BPPD Kota Palembang)”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengevaluasi *website* Badan Pengelolaan Pajak Daerah kota Palembang menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

## **1.3 Batasan Masalah**

Penulis memberikan batasan masalah untuk objek dan tema yang dibahas sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam proses penelitian.

1. Pengambilan data dengan penyebaran kuesioner kepada responden.
2. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan *website* Badan Pengelolaan Pajak Daerah kota Palembang.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu Mendapatkan penilaian terkait dengan evaluasi pengalaman dari pengguna *website* berdasarkan *user experience* saat mengakses *website* Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Menjadi masukan untuk BPPD kota Palembang untuk mengevaluasi pengembangan *website* BPPD dengan menambahkan lagi fitur-fitur yang dibutuhkan pengguna agar dapat mengoptimalkan pelayanan informasi pada *website*.
2. Menjadi referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan metode *Heuristic Evaluation*.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam upaya untuk memberikan gambaran yang sistematis dan terarah untuk mempermudah pemahaman tentang paparan masalah yang disajikan dalam skripsi ini, maka penulisannya diuraikan dalam bab yang terdiri dari :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai uraian tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian tentang gambaran umum instansi, visi dan misi instansi, penelitian yang dilakukan sebelumnya, landasan teori yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas dalam penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metodologi dan pembahasan secara rinci metode pengumpulan data, metode evaluasi yang digunakan.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan hasil terkait dengan analisis *user experience website* menggunakan metode *heuristic evaluation* (studi kasus BPPD kota Palembang)

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari bab-bab sebelumnya yang berkenaan dengan hasil pemecahan masalah beserta saran untuk kedepannya.

