

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan pesatnya perkembangan teknologi dalam beberapa tahun terakhir, berbagai peluang bisnis dengan teknologi dipandang menjanjikan. Orang-orang menciptakan teknologi yang mendorong mereka dan untuk mendukung kegiatan individu dan perusahaan secara lebih efektif dan efisien. Penerapan teknologi dan informasi mengarah pada kebiasaan baru dan perubahan kebiasaan bisnis. Semua informasi dapat dengan mudah didapatkan dari media elektronik dengan sambungan internet. Informasi menjadi cepat sampai ke masyarakat. Tidak hanya informasi yang didapat tetapi juga kegiatan jual beli. Seperti pemanfaatan media perdagangan perusahaan jasa menggunakan media internet yang saat ini tidak sulit dijangkau oleh semua kalangan.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palembang adalah unsur penunjang pemerintah daerah di bidang pengelolaan keuangan aset daerah dan mempunyai kegiatan dokumen pemerintah daerah di bagian Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah berlandaskan prinsip otonomi dan kontrol bersama. Sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintah daerah, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Kota Palembang harus mampu menunjukkan paradigma barunya melalui kinerja yang optimal untuk peningkatan peran Badan Pengelola Keuangan dan Aset Kota Palembang semakin terwujud, dalam memberikan masukan untuk membantu pemerintah daerah menyelesaikan

masalah yang mendatangi. Badan Pengelola Keuangan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sumatera Selatan mempunyai website yang dapat di akses dengan link <http://bpkad.sumselprov.go.id> website tersebut digunakan untuk mengetahui informasi – informasi yang ada di BPKAD Provinsi Sumatera Selatan. Website BPKAD memiliki beberapa kategori fitur seperti profil mengenai instansi, menu informasi APBD, produk hukum, Gallery, kontak instansi hingga informasi kepada masyarakat. Menu atau kategori fitur tersebut terus diupdate untuk di informasikan kepada masyarakat, salah satunya mengenai informasi APBD yang membahas laporan keuangan, peraturan Gubernur, peraturan daerah hingga realisasi hibah dan bantuan sosial. Dengan adanya media informasi ini seperti informasi daerah yang dapat mendukung kebijakan transparansi data antara pemerintah dan masyarakat khususnya daerah Provinsi Sumatera Selatan. Akan tetapi terkait penggunaan *website* BPKAD sebagai media informasi kepada masyarakat, masih ditemukan sejumlah masalah terkait seperti pengguna yang menggunakan website tersebut apabila di klik pada salah satu menu maka tampilan yang keluar kosong yang tidak sesuai dengan yang diinginkan, tampilan website bpkad Provinsi Sumatera Selatan kurang detail bagi pengguna sehingga menyebabkan website bpkad sulit untuk diterima atau digunakan oleh pengguna untuk mencari informasi.

Permasalahan tersebut mengenai desain *user interface* dan *user experience* sebagaimana *user interface* adalah desain antarmuka yang lebih memfokuskan pada keindahan dari sebuah tampilan dalam hal ini masih ada kekurangan dalam bagian *user interface* seperti sering ditemukan halaman-halaman yang kosong ataupun tidak sesuai dengan yang diinginkan, sedangkan *user experience* merupakan pengalaman pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi dalam hal ini *website BPKAD* Provinsi Sumatera Selatan, maka perlu dievaluasi pengalaman pengguna *website* BPKAD untuk mengetahui apa saja yang harus dibenahi dan apa saja yang harus ditingkatkan dari sisi *user experience*. Evaluasi perlu dilakukan dalam permasalahan terkait *user interface* *user experience* menggunakan metode salah satunya yaitu metode *Heuristic Evaluation*.

Metode *Heuristic Evaluation* merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan mengeksplorasi masalah *Usability* pada sistem yang diteliti. Evaluasi heuristik merupakan salah satu metode evaluasi kegunaan yang dapat digunakan untuk menentukan seberapa baik suatu sistem digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dalam hal efektivitas, efisiensi, dan kepuasan terhadap teknologi yang digunakan pada website BPKAD Provinsi Sumatera Selatan, maka harus dievaluasi. Evaluasi dengan menggunakan evaluasi heuristik, tujuannya adalah untuk dapat menilai manfaat, efisiensi, dan efektivitas antarmuka berdasarkan sepuluh prinsip. Jacob Nielsen yaitu *Visibility of system status, match with the real world, user control and freedom, consistency and standard, error prevention, recognition than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize diagnose, and recover from errors, dan Help and documentation* (Fitri et al., 2020)

Berdasarkan latar belakang diatas maka dengan adanya masalah-masalah seperti uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul: "***User Interface Dan User Experience Website BPKAD Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation***".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis merumuskan masalah, bagaimana melakukan evaluasi terhadap kualitas dan layanan dari *User Interface Dan User Experience Website BPKAD Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation?*.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahsan lebih fokus dan tidak terdistorsi, masalah ini bermuara pada beberapa hal.

1. Penelitian hanya dilakukan pada BPKAD Provinsi Sumatera Selatan dan mengenai *website* yang digunakan.

2. Data yang diperlukan ialah data responden yang telah mengisi kuesioner yang disebar oleh peneliti melalui *google form*.
3. Peneliti akan menyebarkan kuesioner pertanyaan mengenai variabel dari metode *Heuristic Evaluation*.]

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisa keefektivan Website BPKAD Provinsi Sumatera Selatan menggunakan metode *heuristic evaluation* dan memberikan rekomendasi perbaikan pada Website BPKAD Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan. Kegunaan penelitian ini diantaranya:

1. Praktis

Untuk menambah wawasan pengetahuan dan lebih memahami teori yang terkait pada penelitian ini dan sebagai masukan bagi pihak akademik untuk meningkatkan layanannya.

2. Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan serta mendukung teori-teori yang sudah ada sehubungan dengan masalah yang diteliti dan penelitian ini sebagai referensi dan bahan acuan penelitian di masa yang akan datang berkaitan dengan *User Interface* Dan *User Experience Website*.

1.5 Sistematika Penulisan

Struktur sistematis ini dapat memberikan gambaran isi berupa struktur bab dari hasil penelian.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan Latar Belakang penelitian, Rumusan Masalah Masalah penelitian, Tujuan dan Manfaat penelitian skripsi, Metodologi penelitian, serta Sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian landasan teori berisi tinjauan pustaka, pengembangan hipotesis yang akan menguraikan berbagai teori, konsep dan penelitian sebelumnya yang relevan sampai dengan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metodologi penelitian yang berisi mengenai gambaran umum objek penelitian, objek dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel serta teknik analisa data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan mebahasa hasil dari penelitian yang akan dijalani, peneliti, hasil dari kuesioner akan di olah dan di jelaskan pada bab hasil dan pembahasan ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang beberapa kesimpulan dari permasalahan pada bab-bab sebelumnya serta memberikan pengembangan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.