

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Menurut (Aradea 2016), istilah “jasa/layanan” mengacu pada aktivitas yang dilakukan secara otomatis oleh suatu entitas dalam konteks organisasi ilmu sistem informasi, khususnya komputasi layanan. Administrasi Inovasi Data (TI) jelas harus didukung dengan memanfaatkan manfaat inovasi data terbaik yang dapat ditangani oleh dewan administrasi TI. Menurut (Sutomo 2017), memberikan nilai kepada pengguna melalui fungsionalitas dan kualitas layanan TI itu sendiri merupakan tujuan dari layanan TI. Karena teknologi informasi begitu menyatu dengan proses bisnis perusahaan atau institusi, implementasi layanan TI menjadi sebuah kebutuhan.

Memang, teknologi informasi memainkan peran penting dalam aktivitas manusia modern. Sebagai fasilitator utama aktivitas bisnis, teknologi informasi telah secara signifikan memengaruhi perubahan mendasar dalam manajemen, operasi, dan struktur organisasi. Manusia dapat merasakan berbagai kemudahan berkat teknologi informasi. Kebutuhan mobilitas yang tinggi mengiringi kemajuan teknologi. Salah satu sekutu portabilitas dalam kehidupan individu adalah ponsel. salah satu aplikasi seluler yang digunakan orang untuk mempermudah aktivitas sehari-hari.

E-Dempo Samsat Sumatera Selatan adalah suatu aplikasi pembayaran pajak online dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Sumatera Selatan. Aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan tanpa harus ke samsat setempat. Dan melalui aplikasi ini masyarakat juga dapat mengecek status pajak kendaraan mereka, serta melakukan pengaduan berkaitan dengan pajak kendaraan.

Alur dan cara kerja dari aplikasi ini yaitu, pada tampilan utama setelah masuk ke aplikasi, aplikasi akan menampilkan beberapa menu, yaitu menu

daftar, info proses, info pajak kendaraan, e-tbtkp, pengaduan dan panduan. User yang akan melakukan pembayaran biasanya akan masuk pada menu daftar, setelah itu user akan diminta beberapa data yang harus di isi sebagai syarat registrasi, contohnya kontak, alamat email, nomor plat kendaraan, lokasi samsat yang akan dituju untuk pengambilan cetakan stnk dan sebagainya. Setelah berhasil melakukan registrasi, user akan di arahkan pada pembayaran, pembayaran dapat dilakukan menggunakan bank sumsel. Setelah melakukan proses pembayaran, user akan mendapatkan bukti lunas pembayaran elektronik yang akan digunakan sebagai bukti untuk cetak stnk di samsat yang dituju.

Pada aplikasi ini juga masih terdapat berbagai masalah yang didapatkan berdasarkan dari sisi user atau pengguna. Yaitu aplikasi terkadang tidak ingin berjalan atau tidak bisa login, dan aplikasi tidak bisa menampilkan bukti pembayaran yang sudah dibayar.

Dalam penelitian ini, Aplikasi E-Dempo Samsat yang dijadikan sebagai obyek penelitian oleh karena itu, sebagai bentuk tanggung jawab ilmiah, perlu dilakukan tindakan analisis terhadap Aplikasi E-Dempo Samsat terutama dari aspek kegunaan. Banyak pendekatan yang bisa dilakukan dalam melakukan analisis, salah satunya adalah evaluasi aplikasi.

Evaluasi Aplikasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat kegunaannya bagi pengguna. Proses evaluasi sendiri meliputi sintesa dan mengumpulkan pendapat dari berbagai pihak mengenai fungsionalitas Aplikasi. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi tingkat kegunaan aplikasi adalah System Usability Scale.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data, yaitu data kuantitatif yang akan didapatkan dari kuesioner yang disebarakan kepada user atau pengguna. setelah itu data akan di evaluasi dan di hitung dengan metode system usability scale, dan setelah hasil keluar, data akan di uji Validasi dan Reliabilitas. Hasil akhir berupa score dan grade dari System Usability Scale. Berdasarkan latar belakang diatas hal ini mendorong penulis mengangkat tema yang berjudul "EVALUASI APLIKASI E-DEMPO SAMSAT SUMATERA

SELATAN MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*".

1.2 Rumusan masalah

Rumusan masalah yang dapat diambil dari konteks permasalahan tersebut di atas adalah seberapa besar kualitas tingkat penggunaan aplikasi E-Dempo Samsat dengan menggunakan metode System Usability Scale.

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas penggunaan aplikasi E-Dempo Samsat bagi para pengguna.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu membantu pihak perusahaan untuk membenahi apa saja yang kurang dari aplikasi E-Dempo Samsat.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian hanya pada tahap analisa dan tidak dilakukanimplementasi saran perbaikan.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung samsat UPTB Palembang 1 yang menggunakan aplikasi E-Dempo Samsat

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Waktu dan Tempat

Penelitian ini dimulai mulai dari bulan November 2022 sampai Maret 2023. Tempat penelitian ini dilakukan Samsat UPTB Palembang Jl. Kapten A. Rivai, 26 Ilir D. I, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30127.

1.6.2 Alat dan Bahan

Untuk mendukung penelitian ini maka penulis membutuhkan beberapa alat dan bahan. Adapun alat yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

A. Perangkat keras

1. Personal Computer (PC)/Laptop lenovo ideapad slim 3

2. 64-bit operating system,x64-based processor amd ryzen 3 4300u
3. 12GB Random Access Memory (RAM)

B. Perangkat Lunak

1. Browser Internet (Google Chrome atau Mozilla Firefox)
2. Microsoft Office 2019
3. Sistem Operasi Windows 10 home
4. SPSS 25

Selain alat penulis juga membutuhkan bahan untuk mendukung proses penelitian ini. Adapun bahan yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner
2. Jumlah responden

1.6.3 Metode Penelitian

Penulis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan melakukan penelitian survei. Konfigurasi eksplorasi kuantitatif bersifat eksplisit, jelas, poin demi poin, diputuskan secara konsisten selama ini, dan berubah menjadi panduan sedikit demi sedikit. Tujuannya adalah untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori, dan mencari generalisasi prediktif. Menurut Sugiyono (2012), pengertian kuantitatif merupakan salah satu metode penelitian berbasis positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, instrumen penelitian digunakan untuk pengumpulan data, dan analisis data kuantitatif atau statistik dilakukan dengan maksud untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Kuesioner, observasi, dan studi literatur adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Kuesioner dengan instrumen standar berfungsi sebagai instrumen penelitian. Instrumen digunakan untuk mengoperasionalkan hasil pengukuran kuantitatif (bilangan) atau variabel yang menyusun data penelitian.

1.6.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini

menggunakan metode kuesioner. Kuesioner yang merupakan metode tidak langsung untuk mengumpulkan data, Hal ini berimplikasi secara tidak langsung bahwa peneliti tidak berinteraksi dengan responden untuk bertanya dan menjawab pertanyaan. Dengan metode bundaran dari ilmuwan ke responden, spesialis membuat berbagai pertanyaan yang harus dijawab dan dijawab oleh responden.

1. Kuesioner

Dalam keadaan tertentu, peneliti tidak perlu hadir untuk mengumpulkan data penelitian. Kuesioner dapat digunakan untuk mengungkapkan pertanyaan peneliti dan tanggapan responden. Dengan metode ini, responden dimintai pertanggungjawaban untuk membaca dan menanggapi pertanyaan peneliti. Kuesioner akan disebar di lokasi penelitian yang bertempat di Samsat UPTB 1 Palembang

2. Studi Literatur

Metode studi literatur ini mencari data, sumber, dan teori yang relevan dari berbagai sumber, antara lain jurnal akademik, buku, risalah sekolah, artikel online, dan sumber lainnya. Untuk mendukung penelitian ini, data dan bahan pendukung lainnya akan dikumpulkan dengan menggunakan metode ini.

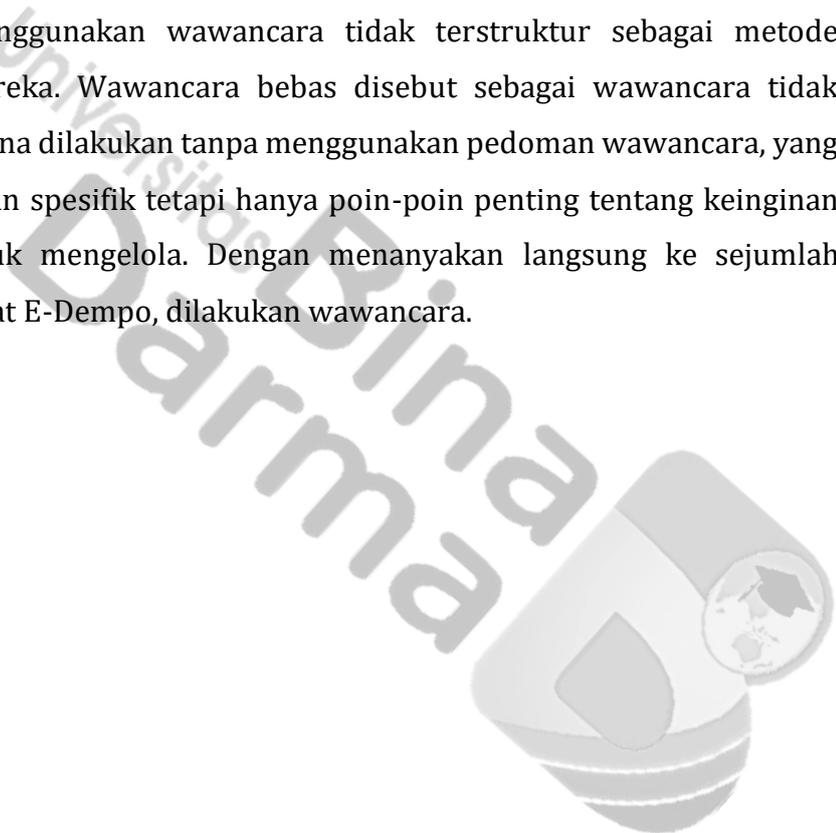
3. Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi yaitu “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala pada objek penelitian” adalah pengertian dari observasi. Sugiyono, sebagaimana dilaporkan dalam (2014:145) “persepsi adalah interaksi yang rumit, sebuah siklus yang terbuat dari siklus organik dan mental yang berbeda”. Menurut Riyanto (2010:96) “Observasi adalah metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan langsung atau tidak langsung :.” Penjelasan para ahli tersebut mengantarkan data tersebut pada kesimpulan bahwa observasi adalah penelitian karena melibatkan pengamatan dan pencatatan berbagai

proses biologis dan psikologis yang muncul dalam suatu gejala pada subjek penelitian. Tujuan penggunaan observasi sebagai metode penelitian adalah untuk mempelajari bagaimana perilaku siswa di rumah dan di sekolah. Selain itu, tujuan observasi adalah untuk mengetahui jenis bimbingan yang diberikan guru dan orang tua terhadap siswa agresif.

4. Wawancara

Peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur sebagai metode wawancara mereka. Wawancara bebas disebut sebagai wawancara tidak terstruktur karena dilakukan tanpa menggunakan pedoman wawancara, yang berisi pertanyaan spesifik tetapi hanya poin-poin penting tentang keinginan responden untuk mengelola. Dengan menanyakan langsung ke sejumlah pengguna Samsat E-Dempo, dilakukan wawancara.



1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang digunakan, dapat diluraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan mencakup informasi latar belakang, rumusan masalah, definisi masalah, tujuan penelitian, manfaat dan Batasan masalah

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Di BAB ini, berisi Tinjauan pustaka menjelaskan tentang teori pendukung dan hasil penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Di BAB ini, berisi tentang penjelasan Analisa kebutuhan dalam mengevaluasi aplikasi yang di analisa.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Di BAB ini, berisi tentang penjelasan hasil evaluasi aplikasi E-Dempo Samsat yang menggunakan metode system usability scale

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian terakhir yang berisi kesimpulan dan juga saran dari peneliti untuk pengembangan selanjutnya

Universitas Bina
Dharma

