

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, website telah menjadi sarana penting dalam menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat. Hal ini berlaku juga untuk Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Sumatera Selatan yang memiliki website sebagai salah satu saluran komunikasi untuk memberikan informasi seputar bencana, langkah-langkah penanggulangan, dan upaya pemulihan pasca bencana kepada publik. Website menjadi wadah penting bagi BPBD Sumatera Selatan untuk menyampaikan informasi secara cepat, tepat, dan efisien kepada masyarakat, serta bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kesiapsiagaan masyarakat dalam menghadapi bencana. Namun, meskipun memiliki potensi untuk memberikan manfaat besar, tidak semua website memiliki tingkat *usability* atau kegunaan yang optimal. Masalah-masalah *usability* pada sebuah website dapat menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses informasi yang diinginkan, navigasi yang kompleks, loading page yang lambat, tampilan yang kurang user-friendly, dan lain sebagainya. Permasalahan *usability* tersebut dapat menghambat pengalaman positif pengguna, mengurangi efektivitas komunikasi, dan bahkan berdampak negatif pada reputasi serta kredibilitas lembaga yang bersangkutan.

Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam terhadap *usability* website BPBD Sumatera Selatan untuk memastikan bahwa website tersebut dapat memberikan pengalaman yang optimal dan efisien bagi pengguna. Salah satu metode evaluasi *usability* yang dapat digunakan adalah *Heuristic Evaluation*.

*Heuristic Evaluation* merupakan metode untuk mengukur sejauh mana problem usability (kegunaan) sebuah perangkat lunak dalam desain antarmuka. Identifikasi masalah usability ini berada di bidang interaksi manusia dan komputer. Metode *Heuristic Evaluation* dengan 10 kriteria usability yaitu *visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize, diagnose and recover from errors, help and documentation*. Metode ini telah terbukti efektif dalam mengidentifikasi masalah-masalah usability tanpa melibatkan pengguna secara langsung. Melalui evaluasi menggunakan prinsip-prinsip heuristik dan panduan yang sudah ditetapkan, peneliti dapat menemukan kelemahan-kelemahan yang mungkin tidak terlihat oleh pihak pengembang website.

Setelah dilakukan analisis usability terhadap website BPBD Sumatera Selatan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas website tersebut. Hasil analisis dan rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi BPBD Sumatera Selatan dalam melakukan peningkatan desain dan fungsionalitas website agar dapat lebih responsif, mudah digunakan, serta dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

Maka dari itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memastikan website BPBD Sumatera Selatan dapat menjadi sarana yang efektif dalam menyediakan informasi bencana dan penanggulangan bencana kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kesiapsiagaan dan resiliensi dalam menghadapi potensi bencana di wilayah Sumatera Selatan. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi memberikan kontribusi bagi pengembangan bidang usability website pemerintahan daerah dan lembaga publik lainnya, serta sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi dan perbaikan usability website.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan berfokus pada empat rumusan masalah berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* website BPBD Sumatera Selatan berdasarkan evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation*?
2. Apa saja masalah-masalah potensial dalam aspek *usability* yang ditemukan pada website BPBD Sumatera Selatan?
3. Mengapa masalah-masalah *usability* tersebut terjadi dan bagaimana dampaknya pada pengalaman pengguna?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan *usability* website BPBD Sumatera Selatan?

## 1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada analisa *usability* atau kegunaan dari website Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Sumatera Selatan. Penelitian ini akan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* sebagai alat utama untuk menganalisis dan mengevaluasi website tersebut.

## 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat *usability* website BPBD Sumatera Selatan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Mengidentifikasi masalah-masalah potensial dalam aspek *usability* pada website BPBD Sumatera Selatan.
3. Menganalisis penyebab terjadinya masalah-masalah *usability* dan mengkaji dampaknya pada pengalaman pengguna.

4. Menghasilkan rekomendasi perbaikan yang konkret dan berdasarkan temuan analisis untuk meningkatkan *usability* website BPBD Sumatera Selatan.

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi objektif mengenai tingkat *usability* website BPBD Sumatera Selatan, sehingga dapat menjadi acuan bagi pengembangan dan perbaikan desain website di masa depan.
2. Mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah *usability* yang mungkin belum terdeteksi sebelumnya, sehingga pengguna dapat lebih mudah mengakses informasi dan layanan yang disediakan oleh website.
3. Meningkatkan efektivitas komunikasi BPBD Sumatera Selatan dalam menyampaikan informasi bencana dan penanggulangan kepada masyarakat.
4. Menyumbangkan kontribusi pengetahuan dalam bidang *usability* website, khususnya dalam konteks layanan publik dan penanggulangan bencana.
5. Menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya terkait evaluasi dan perbaikan *usability* website pemerintahan daerah dan lembaga publik lainnya.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan juga sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori - teori pendukung terhadap penelitian ini dan juga menguraikan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penerimaan teknologi serta referensi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang metode penelitian yang akan dilakukan, seperti waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan dan metode pengembangan sistem.

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup analisis terhadap data yang akan disajikan serta pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang bermanfaat bagi penulis dan pengembang sistem.