

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia digital kini mulai banyak menjamur di berbagai tempat. Yang mana rancangan digital tidak hanya menghasilkan perangkat keras saja, tetapi juga perangkat lunak salah satunya adalah *Apps Mobile*. *Apps Mobile* adalah perangkat lunak berupa aplikasi yang dikembangkan menggunakan program komputerisasi untuk disematkan pada perangkat mobile seperti *smartphone*.

Hal ini juga membuat pemerintah untuk mengembangkan sistem layanan masyarakat dengan aplikasi mobile, tidak terkecuali pada layanan ruang baca perpustakaan. Dengan perkembangan teknologi, perpustakaan akhirnya mengembangkan sistem layanannya dalam bentuk perpustakaan digital. Seluruh perpustakaan di Indonesia akhirnya memberikan layanan perpustakaan digital salah satunya merupakan *Diary Sumsel* yang dimiliki Sumatera Selatan.

*Diary Sumsel* adalah aplikasi perpustakaan digital persembahan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan. *DiarySumsel* merupakan aplikasi perpustakaan digital berbasis media sosial yang dilengkapi dengan *eReader* untuk membaca *ebook*. Dengan fitur-fitur media sosial Anda dapat terhubung dan berinteraksi dengan pengguna yang lain. Anda dapat memberikan rekomendasi buku yang sedang Anda baca, menyampaikan ulasan buku serta mendapatkan teman baru. Membaca *ebook* di *DiarySumsel* jadi lebih

menyenangkan karena Anda dapat membaca *ebook* secara online maupun offline.

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan adalah suatu lembaga yang dinaungi oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, muatan materi sesuai dengan PERDA No. 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Dalam mengemban tugas pokok dan fungsi dengan mengacu pada Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No. 42 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Dalam penggunaannya ditemukan beberapa *user* memberikan komentar terkait koleksi buku pada aplikasi Diary Sumsel salah satunya komentar dari Msy. Farah Nabilah yaitu “bukunya masih sedikit, beberapa penulis terkenal dalam hal novel bahkan belum tersedia. Semoga nantinya terus berkembang dan banyak koleksinya” dari komentar tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Salah satu komponen penting yang dapat meningkatkan ketergunaan sebuah aplikasi adalah pengalaman pengguna atau *user experience* (UX) karena menjadi penghubung secara langsung antara sistem dengan penggunanya sehingga harus memperhatikan kemudahan penggunaan agar dapat diterima oleh masyarakat. UX memiliki peran penting bagi kesuksesan sebuah aplikasi. Jika pengguna merasa UX yang dibuat tidak menarik, sulit dimengerti, dan dapat menyebabkan kebosanan, maka yang akan muncul adalah kegagalan pada sebuah aplikasi. Oleh karena itu, evaluasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas aplikasi Diary Sumsel terutama dari segi UX.

Evaluasi terhadap aplikasi Diary Sumsel bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang mungkin ada dengan menggunakan 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 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 dialogue, and recover from errors, dan Help and documentation.*

untuk mengetahui *usability* pada *user experience* terhadap teknologi yang digunakan pada aplikasi Diary Sumsel, maka diperlukan evaluasi. Evaluasi terhadap aplikasi Diary Sumsel bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang mungkin ada dengan menggunakan metode *heuristic evaluation* dan nantinya akan memberikan sebuah usulan atau rekomendasi perbaikan dalam sistem aplikasi Diary Sumsel terhadap masalah-masalah pengguna supaya suatu sistem tersebut bisa untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang dimana yang akan menghasilkan sistem yang efektif, efisien, dan meningkatkan pengguna dari aplikasi Diary Sumsel tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berkeinginan menuangkan ke dalam bentuk jurnal dengan memberi judul: **“Analisis User Experience pada Aplikasi Diary Sumsel menggunakan metode *Heuristic Evaluation*”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dan pentingnya *User Experience* dalam pembuatan aplikasi, untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi Diary Sumsel guna meningkatkan penggunanya, maka penulis dapat merumuskan masalah bahwa

## **“Bagaimana Menilai *User Experience* Diary Sumsel Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* ?”**

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

#### **1.3.1 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dari Aplikasi Diary Sumsel dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* yang kemudian nanti akan memberikan masukan untuk *vendor* dalam pengembangan aplikasi.

#### **1.3.2 Manfaat**

Pada penulisan ini penulis berharap dapat memberikan manfaat dari hasil penelitian ini nanti tidak hanya bermanfaat pada satu pihak, melainkan beberapa pihak berikut :

1. Memberikan saran kepada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan khususnya pihak pengelolaan aplikasi Diary Sumsel agar dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi selanjutnya untuk pengembangan aplikasi.
2. Memberikan pengaruh terhadap aplikasi Diary Sumsel untuk pengembangan sistem.
3. Meningkatkan trafic penggunaan aplikasi.
4. Bagi pengguna, dapat memberi kepuasan dalam menggunakan aplikasi Diary Sumsel.

### **1.4 Metodologi Penelitian**

#### **1.4.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

##### **a) Waktu Penelitian**

Waktu dan tempat yang penulis lakukan mulai dari Mei 2023 sampai dengan Juli 2023.

#### **b) Tempat Penelitian**

Tempat pelaksanaan penelitian dan pengambilan data dilakukan pada Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang beralamat di Jl. Demang Lebar Daun No. 47, Lorok Pakjo, Kecamatan Ilir Barat. 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

#### **1.4.2 Alat dan Bahan**

Alat dan bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **a) Perangkat Keras (*Hardware*)**

1. Laptop Asus
2. HDD Eksternal
3. Printer Epson

##### **b) Perangkat Lunak (*Software*)**

1. *Google Chrome*
2. *Microsoft Excel 365*
3. *Microsoft Word 365*
4. *IBM SPSS*
5. *Diary Sumsel*

#### **1.4.3 Metode Penelitian**

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah “*Heuristic Evaluation*”, salah satu metode yang membantu mengidentifikasi masalah kegunaan dalam desain antarmuka pengguna atau *user interface*. *Heuristic Evaluation* (evaluasi heuristik) adalah metode penilaian kegunaan suatu produk

digital yang bertujuan untuk memperbaiki *user experience*. Proses ini dilakukan oleh ahli/evaluator UI/UX dengan upaya mendeteksi masalah yang ada pada fungsionalitas produk. Identifikasi masalah dilakukan dengan membandingkan produk dengan prinsip-prinsip dasar tentang UI (disebut juga heuristics) yang dicetuskan oleh Jakob Nielsen dan Rolf Molich di tahun 1994. Meski teknologi terus berkembang, prinsip ini masih tercermin dalam produk banyak perusahaan sukses seperti Apple, Google, dan Adobe.

#### **1.4.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan selama penelitian ini dilakukan. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu :

a. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung pada topik penelitian di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Palembang I dan melihat tampilan sistem Diary Sumsel, melihat menu-menu yang disediakan serta fitur yang tersedia.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka berasal dari berbagai sumber, termasuk jurnal terkait dan buku-buku terkait.

c. Kuisisioner

Dalam metode ini, penulis memberikan serangkaian pernyataan tentang aplikasi Diary Sumsel, yang didistribusikan dan diisi oleh responden menggunakan aplikasi Diary Sumsel.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini merupakan gambaran dan isi yang berupa susunan bab dari penelitian.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup dan batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang istilah, pengertian dan teori-teori pendukung yang digunakan untuk membantu menjelaskan mengenai metode *heuristic evaluation* yang dilakukan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang tahapan penelitian hingga tahapan evaluasi.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil dari perancangan dan pembahasan dari hasil evaluasi.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dari implementasi *data warehouse* dan saran untuk penelitian yang lebih baik.

