

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengembangan teknologi yang semakin pesat di era digital saat ini membuat seluruh pengguna mengikuti alur perkembangan. Hal tersebut dapat dilihat dari kegiatan manusia yang memanfaatkan teknologi untuk memudahkan dalam melakukan suatu pekerjaan.

Si Salto atau Sistem Informasi Saling Tolong merupakan aplikasi yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang penyedia jasa yang (sementara ini hanya) berada di Kota Palembang dan sekitarnya kepada penggunanya. Terdapat beragam pilihan penyedia jasa, mulai dari Jasa Bangunan, Jasa Kebersihan, Jasa Servis, dan masih banyak lagi. Setelah pengguna menemukan jasa apa yang dibutuhkannya, maka komunikasi hanya terjadi antara pengguna jasa dan penyedia jasa. Pihak pengembang Si Salto tidak punya wewenang apapun untuk mencampuri komunikasi antar keduanya dan tidak memiliki tanggung jawab apapun secara riil maupun materiil jika terjadi hal yang tidak diinginkan dalam proses komunikasi antar keduanya. Dengan memperhatikan pengguna maka dapat diciptakan suatu sistem informasi yang sesuai dan tepat bagi pengguna, sehingga akan menimbulkan suatu kepuasan oleh para pengguna.

Pembuatan suatu sistem informasi harus dilakukan dengan memperhatikan faktor kemudahan penggunaan. Secara umum usability mengacu pada sejauh mana user dapat belajar dan menggunakan suatu produk untuk mencapai tujuannya dan sejauh mana kepuasan user dalam menggunakan produk tersebut. Dalam hal pengujian usability testing dalam kaitannya dengan setiap teknik guna mengevaluasi produk atau sistem. Pengujian kegunaan adalah proses

yang mempekerjakan orang sebagai peserta tes yang mewakili target untuk menilai sejauh mana produk memenuhi kriteria kegunaan tertentu. Pengujian kegunaan merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan profitabilitas produk. Selain itu, keputusan desain yang diinformasikan oleh data yang dikumpulkan dari pengguna representatif untuk mengekspos masalah desain yang dapat diperbaiki, sehingga meminimalkan atau menghilangkan frustrasi bagi pengguna.

Salah satu masalah yang dihadapi dalam pengembangan aplikasi adalah berkaitan dengan *interface* atau desain antarmuka. Salah satu cara mengevaluasi desain antarmuka dengan menggunakan pengujian usability *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* (Jacob Nielsen, 2022). Tujuan dari penelitian yang saya lakukan ialah, untuk mengidentifikasi masalah dan mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap konsumen dengan menerapkan metode *Heuristic Evaluation*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembang sistem memperoleh rekomendasi perbaikan sistem aplikasi Si Salto berdasarkan pengujian usability, sehingga dapat dilakukan perbaikan pada bagian sistem yang dimaksud dan dapat membantu dalam mengevaluasi aplikasi Si Salto.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, maka peneliti mendapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengidentifikasi masalah dan mengetahui factor-faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap konsumen dengan menerapkan metode *Heuristic Evaluation*.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah mengevaluasi aplikasi Si Salto menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, peneliti juga dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengevaluasi aplikasi Si Salto?
2. Bagaimana cara menguji *usability* aplikasi Si Salto?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi aplikasi Si Salto
2. Menguji *usability* aplikasi Si Salto

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembang sistem memperoleh rekomendasi perbaikan sistem aplikasi Si Salto berdasarkan pengujian *usability*, sehingga dapat dilakukan perbaikan pada bagian sistem yang dimaksud dan dapat membantu dalam mengevaluasi aplikasi Si Salto.

1.7. 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 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari analisa aplikasi penilaian ujian skripsi.

BAB VI PENUTUP

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