

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi dapat memberikan kemudahan salah satunya dengan menggunakan sistem informasi manajemen. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, penyelenggaraan pemerintahan pun didorong untuk menggunakan sistem elektronik dalam setiap layanan dan kegiatannya sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Penggunaan sistem informasi berbasis elektronik merupakan salah satu pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan (Reno, 2021).

Salah satu dari empat fungsi operasional dari manajemen sumber daya manusia adalah menilai dan mengembangkan sumber daya manusia, yang salah satu aktivitasnya adalah menilai kinerja pegawai. Penilaian kinerja pegawai diperlukan agar tugas yang telah diberikan dapat dikerjakan semaksimal dan sebaik mungkin. Dengan tuntutan penilaian kinerja yang efektif ini akhirnya memunculkan banyak inovasi baru untuk membuat perangkat lunak teknologi yang bisa digunakan untuk penilaian kinerja tersebut yang biasa disebut dengan e-kinerja.

Keberadaan E-Kinerja dalam menilai kinerja pegawai secara elektronik dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pengaruh tersebut dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Erwin (2022) yang menggambarkan bahwa penilaian kinerja berbasis e-kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai. Artinya penilaian kinerja berbasis ekinerja dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai, serta menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan. Akan tetapi yang terjadi saat ini dan menjadi suatu permasalahan yaitu penggunaan e-kinerja yang belum optimal sehingga belum bisa meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sugiani, Hidayah dan Gani (2018) bahwa sistem

informasi penilaian kinerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam rangka memaksimalkan dan memudahkan pegawai dalam menggunakan aplikasi E-Kinerja, perlu adanya analisis *User Experience* pada aplikasi E-Kinerja pada kantor Kecamatan Sirah Pulau Pdanag. *User Experience* merupakan pengalaman pengguna dalam proses interaksi dengan aplikasi ataupun perangkat lunak untuk memberikan kemudahan untuk pengguna. Pengalaman tersebut bisa dilihat dari mudahnya dalam memakai produk digital tersebut. Dan mampu untuk mengoptimalkan seluruh aspek mulai dari fitur, desain, dan konten yang bisa membantu pengguna untuk mencapai tujuan di saat berinteraksi dengan aplikasi.

Oleh sebab itu, penulis mencanangkan sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis User Experience pada aplikasi E-Kinerja di Kantor Kecamatan Sirah Pulau Padang”**. Kantor kecamatan tersebut berlokasi di Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan, Indonesia.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana analisis kinerja pegawai pada aplikasi E-Kinerja di Kecamatan Sirah Pulau menggunakan *Metode End User Computing Satisfaction?*

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan Masalah pada penelitian ini adalah:

1. Analisis *User Experience* E-Kinerja hanya berfokus pada pegawai kantor Kecamatan Sirah Pulau Padang.
2. Kinerja pegawai yang diukur hanya untuk pegawai aktif di Kecamatan Sirah Pulau Padang.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan kualitas dari aplikasi E-Kinerja di Kantor Kecamatan Sirah Pulau Padang.
2. Mempermudah pegawai dalam mengakses aplikasi E-Kinerja di Kantor Kecamatan Sirah Pulau Padang.
3. Melakukan analisis masalah pada aplikasi E-Kinerja di Kantor Kecamatan Sirah Pulau Padang.
4. Memberikan rekomendasi untuk melindungi dan meningkatkan kinerja pegawai melalui aplikasi E-Kinerja.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan untuk meningkatkan kualitas aplikasi E-Kinerja serta memudahkan pegawai Kecamatan Sirah Pulau Padang dalam menikmati layanan pada aplikasi E-Kinerja Kecamatan Sirah Pulau Padang.
2. Hasil penelitian memberikan wawasan yang memungkinkan perusahaan mengoptimalkan produktivitas melalui peningkatan fitur-fitur aplikasi E-Kinerja agar dapat memudahkan pekerja untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien.
3. Penelitian ini membantu perusahaan memenuhi standar kinerja dan regulasi yang berlaku.

### 1.5 Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dilakukan oleh:

No.	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Metode	Hasil
1.	Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb	Reno Fithri Meuthia, Ferdawati dan Gustati	2021	non probability sampling dengan metode convenience sampling	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel usable memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4.29, diikuti oleh variabel desirable (4.25), valuable dan findable (4.20), credible dan useful (4.14), sedangkan variabel accesible memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu 4.09. Rendahnya nilai accesible aplikasi e-kelurahan menunjukkan bahwa tampilan aplikasi e-kelurahan tidak memberikan kesan yang sama ketika diakses melalui perangkat yang berbeda.

2.	Analisa User Experience Terhadap Fitur di Aplikasi Zenius Menggunakan Hearth Framework	Agdeka Cory Zarkasi, Anita Sari Wardani, Sucipto,	2022	Metode Penyebaran Kuisisioner	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlu ada beberapa perbaikan dalam berbagai aspek seperti design ulang tampilan dengan memperhatikan aspek kenyamanan pengguna dan tampilan antarmuka, inovasi fitur, penambahan fitur serta sosialisasi fitur.
3.	Analisis User Experience Pada Website Streaming Video, studi kasus : YouTube dan VLIVE.	Risma Ismulia Rahmi, Retno Indah Rokhmawati, Aditya Rachmadi	2018	Metode Analisis Subjektif dan Objektif	Hasil analisis secara objektif diperoleh Youtube merupakan website yang lebih efektif dan mudah digunakan berdasarkan parameter task completed. Berdasarkan parameter error during task performance, website VLIVE dapat dikatakan sebagai website yang lebih efektif dan lebih

					<p>mudah digunakan.</p> <p>Sedangkan website VLIVE lebih efisien berdasarkan parameter time per completed task dan parameter number of clicks during task completion.</p> <p>Analisis secara subjektif didapatkan hasil faktor-faktor user experience yaitu</p> <p>useful: kedua website memiliki pengkategorian konten yang berbeda,</p> <p>usable: kedua website mudah digunakan, desirable: konten yang terdapat pada VLIVE lebih eksklusif,</p> <p>findable: Fitur yang terdapat pada website VLIVE dan Youtube hanya berbeda pada nama fitur yang disediakan, accesable: dibutuhkan adanya koneksi</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>internet untuk bisa mengakses, dan credible: VLIVE dapat login menggunakan akun media sosial, sedangkan Youtube menggunakan email.</p> <p>Penelitian ini menghasilkan masing-masing karakteristik kelebihan dan kekurangan kedua website.</p>
4.	<p>Analisis User Experience Terhadap Website Progrez.Cloud dengan Metode Usability Testing.</p>	<p>M Ikbal Hidayatullah, Sahriar Hamza, Erwin Gunawan,</p>	2022	<p>Metode Usability Testing</p>	<p>Dari analisis menggunakan 5 pendekatan Jacob Nielsen didapatkan hasil uji koesioner Learnability sebesar 84%, Efficiency sebesar 79%, Memorability sebesar 83%, Errors sebesar 81% dan Satisfactions 84% sehingga mendapatkan hasil baik dengan point kuesioner rata-rata 4 dengan hasil presentase total yaitu 82,2%.</p>

					Hasil penelitian analisis user experience ini untuk jadi bahan acuan pengembangan website progrez.cloud.
5.	Analisis User Interface Dan User Experience Dengan Menggunakan Metode User Centered Design Pada Aplikasi Brimo, BRI Mobile	M. Restu Anita Muliawati Ria Astriratma	2022	Metode User Centered Design (UCD)	Penelitian ini menghasilkan tampilan antar muka baru dalam bentuk prototype yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan saran terhadap aplikasi BRImo dengan peningkatan nilai kebergunaan (usability) sebesar 17 agar pengguna dapat merasakan experience yang baik saat menggunakan aplikasi BRImo.