

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital ini teknologi informasi memiliki peranan yang penting dalam mengelola suatu informasi yang berupa data. Untuk memudahkan dalam proses pengolahan data maka di butuhkan suatu sistem. Terlebih pada suatu instansi pemerintahan ataupun instansi swasta masa kini.

Biro pengadaan Barang dan Jasa Provinsi merupakan sebuah unsur pembantu pimpinan daerah yang berada di provinsi dan dipimpin oleh sekretaris daerah serta bertanggung jawab kepada Gubernur. Tugas dari Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi ialah membantu Gubernur dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, membantu asisten perekonomian dan pembangunan dalam penyiapan kebijakan daerah dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas perangkat daerah di bidang pengadaan barang dan jasa.

Selama ini untuk informasi terkait kegiatan yang di lakukan oleh Biro Pengadaan Barang jasa tidak ada tempat untuk menginformasikan kepada masyarakat maka dibuatlah website Biro Pengadaan Barang dan jasa. Website biro pengaadaan barang dan jasa Provinsi Sumatera Selatan merupakan platform penting yang menyediakan informasi terkait proses pengadaan barang dan jasa di wilayah Sumatera Selatan. *Website* ini diharapkan mampu memberikan akses yang mudah dan transparan bagi berbagai pihak, termmasuk penyedia barang dan jasa, masyarakat umum, serta pegawai pemerintahan yang terkait dengan proses pengadaan. Dalam era digital saat ini efisiensi dan kemudahan pengguna *website* menjadi faktor krusial yang dapat mempengaruhi efektivitas dan keberhasilan biro pengadaan barang dan jasa dalam melaksanakan tugasnya.

Namun seiring dengan perkembangan teknologi informasi kini telah menjadikan segala informasi sangat mudah untuk di akses dengan berbagai cara terlebih lagi dapat dilakukan dengan berbagai platform. Hal ini membuat banyak banyak perusahaan, pemerintah maupun swasta untuk mengembangkan informasi tentang mereka berbasis *website* maupun aplikasi mobile, tidak terkecuali pada pemerintahan.

Salah satu bentuk pengadaan barang dan jasa melalui penyedia informasi maka pemerintahan biro pengadaan barang dan jasa melakukan inovasi dengan membuat *website* berupa <https://biropbj.sumselprov.go.id/> yang akan diproses pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa daerah Provinsi Sumatera Selatan yang telah di rencanakan dan termuat pada *website* yang berupa sistem informasi, tentang profil, pelaksanaan pekerjaan, volume pekerjaan, waktu pelaksanaan, program kerja dan informasi penting lainnya untuk memudahkan masyarakat mengetahui tentang biro pengadaan barang dan jasa semua termuat pada *website* pengadaan barang dan jasa.

Website PBJ Provinsi Sumatera Selatan belum pernah melakukan perubahan atau revisi *website* sejak dipublikasikan. Oleh karena itu, peneliti melihat perlunya pengujian pada *website* untuk memastikan bahwa *website* tersebut masih relevan dan layak digunakan pada saat ini dan di masa yang akan datang serta dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan *website* PBJ Sumatera Selatan melalui situs *website* tersebut.

Website PBJ mendapat tanggapan yang kurang baik dan rating buruk dari penggunanya. Penulis yang juga merupakan pengguna layanan dari *website* Biro Pengadaan Barang dan Jasa setuju dengan hal tersebut Penulis juga melakukan wawancara untuk memperkuat data kepada beberapa narasumber yang juga merupakan pengguna layanan *website* biro Pengadaan Barang dan Jasa, dan hasil yang didapat adalah mereka juga merasakan hal yang sama mengenai *website* biro PBJ yaitu pengalaman yang negatif ketika menggunakan *website*. Salah satu masalah yang dikeluhkan oleh pengguna berasal dari segi user experience.

User experience merupakan salah satu aspek penting dalam sebuah sistem. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang menyeluruh terhadap user experience untuk memastikan bahwa *website* biro pengadaan barang dan jasa memenuhi standar kualitas yang tinggi dan dapat diakses dengan mudah oleh semua pihak yang bersangkutan. Penilaian dibutuhkan buat meningkatkan mutu *website* biro PBJ paling utama dari segi UX. Penilaian terhadap *website* biro PBJ bertujuan buat mengenali kasus yang bisa jadi terdapat pada *website* dengan memakai tata cara Heuristic Evaluation untuk meningkatkan kualitas dari *website* agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat luas mengenai informasi-informasi yang termuat didalam *website*, Heuristic Evalution ini mempunyai 10 prinsip dapat menghasilkan sebuah evaluasi dari suatu 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, serta Help and documentation. Metode heuristic evaluation dipilih untuk analisis karena metode ini memungkinkan evaluasi cepat dan efektif terhadap berbagai aspek usability website. Jakob Nielsen, seorang ahli usability, menyatakan bahwa heuristic evaluation adalah salah satu metode evaluasi usability yang paling efisien karena mampu mengidentifikasi sebagian besar masalah usability dengan biaya dan waktu yang relatif rendah.

Melalui analisis ini diharapkan dapat ditemukan berbagai masalah penggunaan yang ada pada website biro pengadaan barang dan jasa Provinsi Sumatera Selatan. selain itu, evaluasi ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas website sehingga semua pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau teknis, dapat memanfaatkan website ini dengan mudah.

Menurut latar belakang masalah tersebut penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS USER EXPERIENCE PADA WEBSITE BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA PROV. SUMSEL MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION” Diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas website biro pengadaan barang dan jasa.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dari penelitian ini adalah apa saja kendala kegunaan yang mungkin berdampak pada pengalaman pengguna pada website Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. **Mengidentifikasi Masalah Usability:** Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis masalah usability yang ada pada website Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Sumatera Selatan.

2. **Mengevaluasi *User Experience*:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*) dalam mengakses dan menggunakan *website* tersebut, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kepuasan pengguna.
3. **Menerapkan Metode *Heuristic Evaluation*:** Tujuan selanjutnya adalah menerapkan metode *heuristic evaluation* untuk menilai sejauh mana *website* mematuhi prinsip-prinsip desain yang baik, seperti konsistensi, efisiensi, dan umpan balik sistem.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain analisis pengalaman pengguna *website* Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Sumatera Selatan, yang dibatasi pada aspek usability dan pengalaman pengguna menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, focus penelitian adalah pada evaluasi 10 prinsip Jakob Nielsen tanpa melibatkan metode lain. Analisis hanya mencakup kondisi *website* pada saat penelitian berlangsung dan dibatasi pada pengalaman pengguna aktif yang menggunakan *website*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan meningkatkan pengalaman pengguna dengan membuat *website* lebih mudah dipahami dan digunakan. Masalah usability seperti navigasi yang sulit dan konten yang sulit diakses dapat diidentifikasi dan diperbaiki dengan menggunakan teknik evaluasi heuristik. Selain itu, meningkatkan kepuasan pengguna, mendukung pengembangan situs *website* yang berkelanjutan, dan memastikan bahwa situs *website* dapat diakses, termasuk pengguna yang memiliki kebutuhan khusus