

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan internet bukan sesuatu yang asing lagi bagi kehidupan manusia di era digital seperti saat ini dan setiap tahun pengguna internet terus bertambah dan meningkat. Terutama di masa pandemik Covid-19 yang melanda di penjuru dunia termasuk Indonesia, yang merubah kegiatan manusia sehari-hari dilaksanakan secara *daring (online)*. Oleh karena itu internet sangat dibutuhkan untuk melakukan kegiatan atau suatu pekerjaan, karena sebagian dari pekerja di seluruh dunia melakukan *Work From Home* atau yang disingkat dengan WHF.

Termasuk Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) telah menyediakan layanan elektronik di setiap kantor-kantor pelayanan public ATR/BPN. Layanan elektronik ini bertujuan memudahkan masyarakat untuk mengurus legalitas layanan pertanahan secara *daring (Online)*. Beberapa layanan bisa diakses dengan tetap berada di rumah yaitu, pembuatan sertifikat tanah pertama kali sampai layanan penghapusan hak tanggungan atau roya. Karena kedua layanan tersebut selalu menyebabkan antrian yang panjang dan penumpukan volume pekerjaan di kantor-kantor pertanahan. Layanan elektronik yang dimaksud dapat diakses melalui website resmi Layanan Mandiri Kementerian ATR/BPN pada link <https://intan.atrbpn.go.id/>.

Website ATR/BPN bertujuan untuk memberikan kemudahan dan keamanan kepada masyarakat untuk mengurus transaksi yang berkaitan dengan pertanahan. Layanan ini merupakan bagian dari rencana pemerintah untuk meningkatkan *Ease of Doing Business*. Layanan mandiri ATR/BPN diciptakan untuk membantu sistem pertanahan yang selama ini masih menggunakan sistem manual dan mempermudah masyarakat yang rumahnya jauh dari kantor ATR/BPN untuk mendaftarkan bidang tanahnya yang belum terdaftar atau masih belum memiliki sertifikat tanah secara *daring (Online)*. Namun, manfaat dari web ini belum diukur. Agar aplikasi berbasis web dapat digunakan dan diterima secara umum, pertama-tama yang dibutuhkan adalah kegunaan yang baik.

Penilaian kegunaan dilakukan untuk melihat seberapa baik web sesuai dengan kebutuhan *User Interface* adalah hal pertama yang akan dilihat oleh pengguna website. *User Interface* merupakan serangkaian tampilan grafis yang dimengerti oleh pengguna komputer dan deprogram dengan demikian rupa sehingga dapat terbaca oleh sistem operasi komputer yang beroperasi sebagaimana mestinya sebuah mesin. Isi konten, pemilihan warna, logo-logo website, button atau tombol, gambar, tautan dan lainnya yang ada pada website juga mempengaruhi dari penilaian yang akan dilakukan pada penelitian ini. Selain itu, setiap evaluasi yang akan dijalankan pasti akan menemukan sejumlah kecil masalah penggunaannya yang akan ditemukan oleh pengguna.

Untuk mengetahui apakah *usability* website ATR/BPN sudah efektif dan efisien bagi penggunanya dibutuhkan evaluasi yang tepat. Ada beberapa metode evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, penting untuk memiliki metode pengukuran yang lengkap untuk menilai kegunaan situs web [1]. Metode *Web Usability Evaluation Tool (WEBUSE)* atau alat penilaian kegunaan web adalah metode penelitian kegunaan yang dikembangkan oleh Chiew dan Salim (2003) [2]. *WEBUSE* dapat mengukur kepuasan subjektif pengguna dan kesan situs web menggunakan alat yang terstruktur dan akurat [3]. Metode evaluasi *usability* berupa kuisioner berbasis Web yang memungkinkan pengguna menilai kegunaan situs web yang dievaluasi. *Usability* website bisa digunakan untuk memberikan penilaian kualitas dari suatu website. *Usability* website mengacu pada seberapa mudah penggunaan antar muka (interface) suatu website. *Usability* dapat diukur dengan menggunakan 5 kriteria yaitu *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction* [4]. Ketika sebuah website memenuhi kelima kriteria di atas maka website tersebut akan dikatakan sebagai website yang baik tingkat *usability*nya Untuk itu, penelitian ini menggunakan metode *WEBUSE* sebagai metode berbasis web untuk mengevaluasi data dari ulasan pengguna web ATR/BPN.

Heuristic Evaluation digunakan sebagai metode berbasis pakar untuk mendukung hasil kegunaan yang dicapai. Menurut Nielsen (1995) [1], evaluasi heuristik terdiri dari beberapa kelompok evaluator yang memeriksa antarmuka

sistem dan mengevaluasi kesesuaiannya berdasarkan prinsip kegunaan yang diakui atau disebut prinsip heuristik. Prinsip heuristik Nielsen adalah prinsip heuristik yang paling sering digunakan dalam evaluasi heuristik [5]. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan evaluasi heuristik dengan menggunakan prinsip heuristik Niles. Metode ini digunakan untuk mendapatkan penilaian terhadap kekurangan dan kesalahan kegunaan aplikasi [6]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah tingkat usability dari kedua antarmuka aplikasi tersebut sudah pada tingkat yang baik, menyelidiki masalah usability yang ada, menerima evaluasi ahli dari masalah usability, dan menggunakan web untuk mengevaluasi dan menyediakan secara komprehensif. Rekomendasi tentang cara memperbaiki masalah kegunaan yang ditemukan di aplikasi Anda untuk meningkatkan kegunaan [7].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, untuk menemukan kegunaan dari website, maka diperlukan evaluasi *Usability* dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi *Usability* website layanan ATR/BPN menggunakan metode *Heuristics Evaluation dan Webuse*
2. *WEBUSE* dapat menjadi solusi untuk mengukur kegunaan website dan menilai *Usability* serta memeriksa antarmuka sistem menggunakan *Heuristic Evaluation* sebagai *Expert Based Method*

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penilaian website menggunakan *Webuse* cakupannya cukup luas, maka pembahasan masalah akan dibatasi oleh :

1. Penilaian evaluasi tampilan yang dilakukan pada beberapa halaman web ATR/BPN agar dapat membantu perkembangan tampilan dan kegunaan keseluruhan halaman lain nantinya
2. Penelitian ini hanya sampai pada *tahap testing design interface*, tidak sampai pada tahap perawatan

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengevaluasi dan menilai tampilan *interface* web ATR/BPN dengan metode *Heuristic Evaluation* dan *Web Usability Evaluation Tool (Webuse)*.
2. Mengukur pengembangan tampilan web ATR/BPN untuk membantu masyarakat

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman dan pengetahuan menyeluruh tentang website ATR/BPN dengan metode *Heuristic Evaluation* dan *Webuse*.
2. Bagi pengelola website ATR/BPN dapat menyediakan informasi yang cepat, tepat, akurat dan mudah digunakan user secara modern dan informatif.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I PENDAHULUAN
Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, metodologi penelitian sistematika penulisan.
2. Bab II LANDASAN TEORI
Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan konsep dan teori dasar materi yang terkait dan digunakan selama penelitian dan yang digunakan untuk membantu menyusun laporan penelitian proposal tesis.
3. Bab III METODOLOGI PENELITIAN
Pada bab ini menjelaskan tata cara penelitian berdasarkan metode penelitian yang dipilih dan digunakan antara lain metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem yang digunakan dalam sistem web

ATR/BPN.

Daftar Pustaka, Berisi tentang referensi-referensi yang digunakan penulis sebagai acuan dan penunjang serta parameter yang mendukung penyelesaian masalah ini baik secara praktis maupun teoritis

**DAFTAR
PUSTAKA
LAMPIRAN**