

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

Dari hasil analisa yang saya lakukan di BPK Perwakilan Provinsi Lampung adapun permasalahan yang saya temukan adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya monitoring/evaluasi website dari segi IT (Teknologi Informasi) tentang kepuasan masyarakat menggunakan website tersebut.
2. Pada Website BPK Perwakilan Provinsi Lampung hanya ada kolom pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BPK dalam hal sumber daya manusia dan kinerja BPK nya sendiri. Namun tidak ada monitoring sejauh mana website tersebut bermanfaat bagi masyarakat.
3. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi UI/UX adalah SUS (System Usability Scale) yang digunakan untuk mengukur Usabilitas layanan website tersebut

3.1.1 Temuan Masalah

Adapun masalah dari hasil analisa yang saya temukan di BPK Perwakilan Provinsi Lampung adalah sebagai berikut:

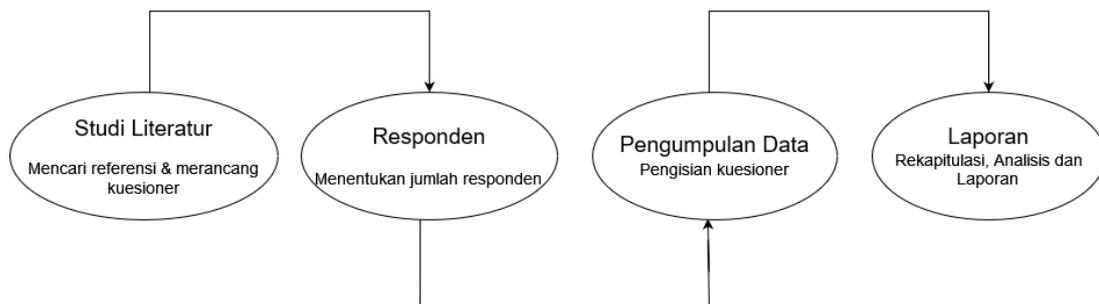
1. Pada website BPK Perwakilan Provinsi Lampung belum adanya evaluasi tentang kepuasan masyarakat ataupun pengunjung situs dalam membuka dan menggunakan website tersebut.
2. Pada website BPK Perwakilan Provinsi Lampung tidak ada monitoring sejauh mana website tersebut bermanfaat bagi masyarakat.

3.1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana mengevaluasi User Interface dan User Experience Layanan pada Website BPK Perwakilan Lampung
2. Bagaimana menerapkan System Usability Scale (SUS) pada User Interface dan User Experience pada website BPK Perwakilan Provinsi Lampung
3. Bagaimana metode perhitungan menggunakan System Usability Scale (SUS) dalam proses mengevaluasi website BPK Perwakilan Provinsi Lampung

3.1.3 Kerangka Pemecah Masalah

Dalam pengerjaan laporan kerja praktek ini langkah demi langkah harus dilakukan secara terstruktur sebagai berikut:



Gambar 3.1.3 Kerangka Pemecah Masalah

3.2 Landasan Teori

3.2.1 Evaluasi

Evaluasi merupakan sinonim dari Bahasa Inggris “evaluation” yang diartikan sebagai penaksiran atau penilaian (James J.1996). (Nurkencana. 1983) menyatakan bahwa evaluasi adalah kegiatan yang dilakukan berkenaan dengan proses untuk menentukan nilai dari suatu hal. Sementara (Raka Joni. 1975) menjelaskan bahwa evaluasi adalah proses untuk mempertimbangkan sesuatu barang, hal atau gejala dengan mempertimbangkan beragam factor yang kemudian disebut *value judgment*.

Maka dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah proses menentukan nilai untuk suatu hal atau objek yang berdasarkan pada acuan-

acuan tertentu untuk menentukan tujuan tertentu. Dalam perusahaan, evaluasi dapat diartikan sebagai proses pengukuran akan efektivitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan (Duncan, Tom. 2005). Data yang diperoleh dari hasil pengukuran tersebut akan digunakan sebagai analisis situasi program berikutnya.

3.2.2 Teknologi

Secara umum, pengertian teknologi ialah ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang keterampilan dalam menciptakan alat hingga metode pengolahan guna membantu menyelesaikan berbagai pekerjaan manusia. Para ahli pun memiliki pengertian tersendiri tentang teknologi.

Menurut Djyohadikusumo (1994) mendefinisikan mengenai pengertian teknologi sebagai suatu bidang yang berkaitan erat dengan ilmu sains dan ilmu kerekayasaan atau ilmu engineering. Dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya teknologi bisa disebut memiliki dua dimensi, yaitu dimensi engineering dan juga dimensi science. Kedua dimensi itu akan saling terkaiti selama perkembangan dan juga penciptaan dari sebuah teknologi, dan tidak bisa terpisahkan.

3.2.3 Desain

Desain biasanya diterjemahkan sebagai seni terapan, arsitekutr, dan berbagai pencapaian kreatif lainnya. Dalam sebuah kalimat, kata “desain” bisa digunakan, baik sebagai kata benda maupun kata kerja. Sebagai kata kerja, “desain” memiliki arti “proses untuk membuat dan menciptakan obyek baru”. Sebagai kata benda, “desain” digunakan untuk menyebut hasil akhir dari sebuah proses kreatif, baik itu berwujud sebuah rencana, proposal, atau berbentuk benda nyata.

Desain secara etimologi berasal dari Bahasa “*design*” (Italia) yang secara gramatikal berarti gambar dan bermakna: *to make preliminary sketches of, to plan and carry out experiment*”, *to form in the mind*. Secara garis besar, ada tujuh

prinsip di dalam dunia desain yaitu: Keseimbangan, Kesatuan, Perbandingan, Urutan, Irama, Skala, Fokus.

Metode desain adalah suatu cara yang dilakukan oleh desainer untuk menghasilkan suatu karya desain. Beberapa metode yang umum digunakan, antara lain: *Explosing* yaitu mencari inspirasi dengan berfikir secara kritis untuk menghasilkan suatu desain yang belum pernah diciptakan. *Redefining* yaitu mengolah kembali suatu desain agar menjadi bentuk yang berbeda dan lebih baik. *Managing* yaitu menciptakan desain secara berkelanjutan dan terus-menerus. *Phototyping* yaitu memperbaiki dan memodifikasi desain warisan nenek moyang. *Trendspotting* yaitu membuat suatu desain berdasarkan tren yang sedang berkembang

3.2.4 Website

Website dapat diartikan sebagai sekumpulan halaman-halaman yang berisi informasi berupa teks, video, animasi, gambar dan audio yang tersedia menggunakan koneksi internet ataupun jalur internet (Abdullah, 2015).

Website adalah kumpulan dari halaman web dari sebuah yang dinamakan domain dan mengandung informasi-informasi yang dibutuhkan. Halaman pada sebuah website berkaitan satu sama lain dan terdiri dari sebuah *homepage* dan beberapa *child page*. Pada *child page* terdapat *hyperlink* yang menyambungkan antara halaman tersebut dengan halaman yang lainnya (Prayitno & Safitri, 2015).

3.2.5 User Interface (UI)

User Interface (UI) merupakan suatu antarmuka pengguna yang mengacu pada sistem dan pengguna yang berinteraksi satu sama lain melalui teknik untuk mengoperasikan sebuah sistem (Hoen-Sik, 2015).

Antarmuka pengguna atau bisa disebut *User Interface* dimana UI ini dikendalikan oleh user untuk melaksanakan fungsi fungsi yang terdapat pada

dalam website, oleh sebab itu Antarmuka atau *User Interface* dapat diartikan gabungan elemen suatu website pengguna dan interaksi keduanya. Pengguna hanya diperbolehkan berinteraksi dengan produk melalui antarmuka pengguna dalam pembuatannya, antarmuka diharuskan untuk mudah dimengerti oleh segala pengguna. Selain itu, user interface bukan hanya sekedar tombol, menu dan form bagi pengguna yang harus diisi oleh pengguna. *User Interface* adalah salah satu hubungan antar pengguna dan pengalaman, kesan menghasilkan keseimbangan yang sempurna antara estetika yang menawan dan interaktivitas, Maulidah (2017)

3.2.6 Prinsip User Interface

User interface desain adalah desain komputer, peralatan, mesin, perangkat komunikasi mobile, aplikasi perangkat lunak, dan situs web dengan fokus pada pengalaman pengguna dan interaksi. Tujuan dari user interface desain adalah membuat interaksi pengguna sesederhana dan seefisien mungkin, dalam hal mencapai tujuan pengguna-apa yang sering disebut pengguna desain yang berpusat. user interface design yang bagus memfasilitasi dan menyelesaikan tugas di tangan tanpa menarik perhatian yang tidak perlu pada dirinya sendiri. Desain grafis dapat dimanfaatkan untuk mendukung kegunaan. Proses desain harus menyeimbangkan fungsi teknis dan elemen visual (misalnya, model mental) untuk menciptakan sebuah sistem yang tidak hanya operasional saja tetapi juga bermanfaat serta dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna berubah.

Interface design terlibat dalam berbagai proyek dari sistem komputer, untuk mobil, untuk pesawat komersial; semua proyek-proyek ini melibatkan banyak interaksi sama manusia dasar, namun juga membutuhkan beberapa keterampilan yang unik dan pengetahuan. Akibatnya, desainer cenderung mengkhususkan diri pada jenis proyek tertentu dan memiliki kemampuan berpusat di sekitar keahlian mereka, apakah itu perancangan perangkat lunak, penelitian pengguna, desain web, atau desain industri

3.2.7 User Experience

User Experience (UX) merupakan factor yang menentukan informasi yang sudah memadai penerimaan oleh penggunanya atau belum. Untuk itu tidak melibatkan hanya dengan kepuasan pengguna yaitu betapa menyenangkan menggunakan produk, sistem layanan, tetapi juga emosi dan persepsi mereka selama berinteraksi (Lawrence, 2016).

User Experience atau biasa disebut pengalaman pengguna yang muncul pada user. Ketika melakukan pengembangan maka user akan memfokuskan perhatiannya pada produk atau jasa yang digunakan. Selain itu UX juga menentukan berhasil atau tidaknya pencapaian produk atau jasa (Garret, 2011).

3.2.8 Penerapan User Experience

Pada masa awal era internet pemain-pemain besar di jagad internet seperti Yahoo, Amazon, Paypal, Google lebih peduli kepada teknologi, desain tidak cukup mendapat perhatian yang besar. Teknologi itu juga yang memberikan kesuksesan besar kepada mereka. Namun sekarang dimasa di mana kompetisi begitu sengit keberhasilan produk tidaklah cukup ditentukan oleh teknologi yang bermanfaat dan fungsional semata.

Untuk merebut hati para pengguna produk, para pemain di dunia internet ini tidak lagi bisa mengenyampingkan kebutuhan dan keinginan pengguna yang oleh Don Norman dinamakan dengan *user-centered design*. Produk yang berteknologi sekaligus fungsional tapi juga mampu memberi pengalaman (*experience*) yang menyenangkan, mudah pemanfaatannya, sehingga memiliki user engagement tinggi yang diukur oleh lamanya waktu yang dihabiskan oleh pengguna di produk tersebut.

Pentingnya penerapan user experience ialah kemudahan bagi pengguna website, aplikasi smartphone, atau perangkat lunak desktop, menaikkan kepercayaan pengguna/konsumen pada produk tersebut, tingkat kepercayaan

pengguna/konsumen sangat dipengaruhi oleh kemampuan produk yang mereka gunakan dalam membantu menyelesaikan masalah mereka, menaikkan conversion rate, dan yang terakhir dari segi bisnis *user experience* dipercaya mampu menaikkan penjualan (rujukan *econsultancy*).

3.2.9 Usability

Usability digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan suatu sistem atau peralatan. Menurut ISO 924111:1998 (International Organization For Standardization 1998) disebutkan bahwa usability adalah tingkat kegunaan suatu produk yang dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan yang ditentukan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan. Usability merupakan sebuah konsep yang menitikberatkan pada pembuatan sistem yang mudah dipelajari dan digunakan. Usability adalah hal yang sangat penting dalam desain interaksi yang sangat penting dalam desain interaksi yang meliputi: Perilaku, efisiensi, efektifitas, keamanan, utilitas, kemudian dipelajari, dan kemudahan diingat. Evaluasi usability harus memperhatikan 5 komponen, yaitu: a) Effective, b) Satisfaction, c) Learnability, d) Memorability, dan e) Errors.

3.2.10 System Usability Scale

System Usability Scale adalah alat ukur yang menilai usability suatu produk. Ada beberapa karakteristik dari SUS yang membuat menarik dan berbeda dari kuesioner lain. Pertama, SUS terdiri dari sepuluh pertanyaan, sehingga relatif cepat dan mudah bagi responden untuk menyelesaikan. Kedua, SUS menggunakan teknologi agnostik, yang berarti dapat digunakan secara luas dan mengevaluasi hampir semua jenis interface, termasuk website, smartphone, respon suara interaktif (IVR), systems (touch-tone dan speech), TV, dll. Ketiga, hasil kuesioner adalah nilai tunggal, mulai dari skor 0 sampai 100, dan relatif mudah dipahami oleh berbagai disiplin, baik individu maupun kelompok.

System Usability Scale memiliki beberapa kelebihan, diantaranya adalah;

- (1) system usability scale tidak memerlukan perhitungan yang rumit dan relative mudah digunakan;
- (2) skor SUS bernilai 0-100 sehingga mudah digunakan;
- (3) SUS terbukti akurat dan reliable meskipun menggunakan sampel yang kecil;
- (4) SUS disediakan secara gratis, tanpa biaya tambahan.

3.2.11 Distribusi Kuesioner SUS

Kuesioner usability yang telah dirancang didistribusikan kepada responden (dalam laporan ini responden yang digunakan adalah pegawai dan masyarakat). Setiap responden diminta mengisi kuesioner melalui Google Form dengan pilihan jawaban yang sesuai dengan pengalaman mereka menggunakan Website BPK Perwakilan Provinsi Lampung.

3.3 Metode yang digunakan

Dalam laporan ini, penulis ingin mengukur tingkat kebergunaan Website BPK Perwakilan Provinsi Lampung dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) sebagai penilaian. Metode ini merupakan metode pengukuran untuk melibatkan pengguna akhir aplikasi (end user) dalam pengerjaannya. SUS adalah cara perhitungan untuk melakukan suatu pengukuran, persepsi yang dihasilkan dari pengguna memiliki kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pengukuran SUS pada Website BPK dilakukan dengan meminta persepsi/sudut pandang subyektif dari pengguna terkait sistem aplikasi dengan menyebarkan angket melalui Google Form. Pada dasarnya, ada beberapa jenis model pertanyaan kuesioner adalah:

1. Umum: Pertanyaan demografis profil pengguna, seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan lokasi, membantu latar belakang pengguna dan posisinya dalam populasi pengguna.
2. Terbuka: Pengguna diminta untuk memberikan pendapat mereka sendiri tanpa pertanyaan untuk pertanyaan seperti: apa yang paling anda sukai dari antarmuka?
3. Skala : Pengguna diminta untuk menilai pernyataan spesifik pada skala numerik yang dikenal sebagai skala Likert dengan nilai sebagai berikut:
 - 1= Sangat Tidak Setuju (STS)
 - 2= Tdak Setuju (TS)
 - 3= Setuju (S)
 - 4= Cukup Setuju (CS)
 - 5= Sangat Setuju (SS)

Metode evaluasi ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu suatu bentuk penelitian yang berkaitan dengan data dan prosedur statistik. Responden yang dijadikan populasi adalah seluruh pengguna Website BPK Perwakilan Provinsi Lampung.

3.4 Rancangan Program

Rancangan Program adalah suatu perencanaan awal yang harus dilakukan dalam membangun atau mengevaluasi sebuah sistem. Adapun Rancangan Program yang diusulkan.

3.4.1 Google Form

Google Form merupakan layanan dari Google yang memudahkan penggunaanya dalam membuat survei kuesioner, formulir, atau semacamnya dengan basis online atau digital. Dengan fungsinya tersebut, tak mengherankan jika banyak individu maupun perusahaan yang memanfaatkan layanan ini untuk berbagai keperluan. Seperti, membangun hubungan dan relasi bersama pelanggan, hingga mendapatkan hasil survei tentang suatu topik tertentu.

Secara umum, yang dimaksud dengan Google Form adalah sebuah layanan yang memudahkan penggunaanya dalam membuat survei, formulir berbasis online berisi pertanyaan, atau kuesioner, yang dapat dicustom oleh pembuatnya. Menggunakan layanan tersebut, kamu bisa dengan mudah mendapatkan jawaban atau data dari publik atau audiens yang mengisi survei tersebut secara langsung. Karena dilakukan secara online dan bisa diakses oleh siapa pun sesuai kehendak pembuatnya, Google Form merupakan layanan yang efektif dan praktis untuk memperoleh informasi tertentu.

Adapun daftar pertanyaan yang ada pada google form untuk mengukur usabilitas menggunakan SUS berdasarkan (John Brooke 1996) dapat dilihat pada tabel 3.4.1:

Tabel 3.4.1 Daftar Pertanyaan Usability Scale

NO.	Item Pertanyaan	1	2	3	4	5
Q1	Saya berfikir akan menggunakan Website BPK Perwakilan Lampung lagi					
Q2	Saya merasa Website BPK Perwakilan Lampung ini rumit untuk digunakan					
Q3	Saya merasa Website BPK Perwakilan Lampung mudah untuk digunakan					
Q4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain / teknisi dalam menggunakan website BPK Perwakilan Lampung					
Q5	Saya merasa fitur-fitur sitem ini berjalan dengan semestinya					
Q6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada sistem ini					
Q7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat					
Q8	Saya merasa sistem ini membingungkan					
Q9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini					
Q10	Saya Perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini					