

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang kian begitu pesat dalam penggunaan teknologi dan informasi telah mempengaruhi dalam melaksanakan aktivitas dan kegiatan sehari-hari. Sehingga hal itu mendorong mekanisme pekerjaan di seluruh dunia untuk menyesuaikan kinerja mereka agar sesuai dengan perkembangan zaman baik perusahaan pribadi ataupun pemerintah. Perkembangan teknologi tersebut telah mengubah kebiasaan yang sebelumnya berlangsung searah menjadi dua arah, antara pemerintah kepada masyarakat, salah satunya adalah *Electronic Government* atau biasa disebut E-Government.

Kementerian Ketenagakerjaan merupakan salah satu Kementerian dalam Pemerintahan Indonesia yang berfokus untuk meningkatkan dan menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan. Untuk memudahkan penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah maka dibuatkan Sistem Informasi Ketenagakerjaan atau biasa dikenal dengan sebutan Sisnaker, yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pekerja di Indonesia, kementerian ketenagakerjaan melakukan berbagai upaya agar para pekerja di Indonesia memiliki *value* dan dapat bersaing baik secara nasional maupun internasional.

Sisnaker merupakan salah satu implementasi *Electronic Government* pada Kementerian Ketenagakerjaan. Saat ini Sisnaker memiliki 12 layanan ketenagakerjaan dan juga 4 layanan pendukung lainnya yang dapat diakses melalui website Sisnaker. Selain itu untuk memudahkan user melihat informasi yang ada maka dibuatlah aplikasi mobile Sisnaker yang dapat diunduh melalui play store. Dimana memiliki fitur – fitur atau layanan yang penting untuk digunakan user ataupun pencari kerja. Seperti terdapat fitur pelatihan, yaitu berupa layanan untuk meningkatkan kompetensi atau keterampilan melalui pelatihan – pelatihan pilihan yang dapat dilakukan secara online maupun offline, dimana saat ini bekerjasama dengan prakerja untuk membantu para pekerja meningkatkan skill mereka. Selain itu terdapat fitur karirhub dimana merupakan layanan pencari kerja dan proyek lepas

yang dapat diakses secara gratis. Dan juga terdapat pusat bantuan untuk melakukan pengaduan perihal kendala – kendala yang dialami.



Sumber. Website (datareportal.com)

Berdasarkan hasil dari Hootsuite data tren pengguna internet dan media sosial pada Februari tahun 2022 di Indonesia sebanyak 370,1 juta penduduk menggunakan perangkat mobile dimana dibandingkan tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 3,6%. Banyak orang lebih memilih menggunakan mobile aplikasi dikarenakan mudah dalam penggunaannya. Berdasarkan survey yang ada pada JAKPAT tentang *mobile survey platform* di Indonesia terkait tentang penggunaan mobile aplikasi dibandingkan dengan mobile website, didapatkan hasil sebanyak 37,98% memilih menggunakan mobile aplikasi dan 6,98% memilih menggunakan mobile web dari 516 responden. Alasan mereka memilih menggunakan mobile aplikasi diantaranya adalah karena mudah untuk digunakan, tampilan yang lebih nyaman digunakan dan dilihat dibandingkan dengan mobile website serta mobile aplikasi dapat memuat halaman lebih cepat (*load faster*) dibandingkan dengan mobile website.

Salah satu alasan user memutuskan untuk mengunduh sebuah aplikasi di playstore adalah karena rating yang bagus dari review – review para pengguna yang sudah menggunakan aplikasi tersebut. Dikutip dari kompasiana terkait pentingnya sebuah rating atau review di sebuah aplikasi adalah guna memberikan gambaran aplikasi kepada *new user* dari review-review yang telah diberikan oleh pengguna sebelumnya, bagaimana *user experience* mereka ketika menggunakan aplikasi tersebut. Rating pada playstore juga dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan

suatu aplikasi kepada *user*, apakah aplikasi tersebut sudah memenuhi kebutuhan para pengguna atau belum. Oleh karena itu kritik dan saran yang pengguna berikan akan berguna untuk pengembangan selanjutnya.

Saat ini aplikasi Sisnaker sudah diunduh sebanyak lebih dari 1 juta pengguna, dengan review sebanyak 31 ribu dengan rata-rata rating bintang sebesar 3.6 dari total 5.0, yang mana dapat diketahui bahwa aplikasi Sisnaker masih berada dibawah rata – rata. Jika dilihat dari United Nations (UN) E-Government Survey 2020, Indonesia berada pada urutan ke 88 dengan skor 0.6612 dan termasuk kedalam group *High E-Government Development Index (EDGI)*. Dibandingkan dengan tahun 2018 Indonesia mengalami kenaikan sebanyak 19 peringkat yang berada pada urutan ke 107, hal ini telah menunjukkan peningkatan yang lebih cepat dalam nilai EDGI pada kelompok *High EDGI* (United Nations, 2020).

Dibalik kemajuan dari perkembangan *E-Government* di Indonesia, masih banyak kecenderungan pada pandangan warga negara yang skeptis dan sinis. Menurut (Alzahrani, Al-Karaghoul and Weerakkody, 2017) masih banyak Negara yang sebagian dari warga ataupun masyarakatnya masih tidak percaya untuk menggunakan ataupun memakai produk layanan online dan aplikasi *E-Government*, yang dapat berdampak pada penerapan *E-Government* di negaranya itu sendiri. Selain itu dikatakan dalam (Tyas and Nurhasanah, 2019) bahwa kualitas informasi yang ada pada aplikasi serta kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna. Oleh karena itu dibutuhkan evaluasi untuk menganalisis tingkat kegunaan (*Usability*) pada suatu website ataupun aplikasi agar dapat membantu dalam mengembangkan dan meningkatkan suatu aplikasi sehingga dapat mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh pengguna.

Sebuah aplikasi baik dalam bentuk mobile ataupun website perlu selalu dilakukannya evaluasi terus menerus, hal ini dilakukan karena semakin berkembangnya pengetahuan ataupun teknologi informasi kebutuhan tiap pengguna akan terus selalu mengalami perubahan. Untuk itu agar sebuah aplikasi dapat terus memenuhi kebutuhan pengguna maka perlu dilakukan sebuah evaluasi, yang berarti ialah sebuah iterasi tidak berhenti dari satu ataupun dua analisis saja. Oleh karena itu dibutuhkan analisis terhadap kegunaan dari suatu aplikasi guna memenuhi

kebutuhan penggunaan pada suatu aplikasi, semakin baik suatu aplikasi maka semakin baik pula aplikasi tersebut dapat diterima oleh masyarakat, sehingga dibutuhkannya sebuah uji kegunaan atau pengujian *usability* ini.

Usability sendiri digunakan sebagai langkah awal untuk melakukan sebuah pengembangan *sistem*, dan memastikan apakah *system* yang ada sudah sesuai dengan tujuan awal yang ingin dicapai oleh perusahaan dalam hal ini adalah mendapatkan kepuasan pengguna. Pada saat melakukan pengembangan terhadap aplikasi tentu harus menyesuaikan dengan kebutuhan para pengguna (*user*) dan aplikasi yang dikembangkan harus mudah digunakan oleh para pengguna (*user*) dengan menerapkan konsep *usability*. *Usability* merupakan ukuran dalam memahami dan menangani suatu masalah guna meningkatkan kemudahan pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi. *Usability* diperlukan dalam sebuah perangkat lunak, untuk mengetahui apakah *system* yang telah diterapkan dapat berjalan dengan lancar dan terhindar dari terjadinya *error*, sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien pada saat digunakan oleh *user*. Cara yang akan digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan metode kuesioner kepada para pengguna aplikasi mobile Sisnaker dan memberikan beberapa pertanyaan yang sesuai dengan metode yang akan digunakan, yaitu dengan metode *Usability Testing* dimana terdiri dari beberapa aspek *usability* diantaranya adalah *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, *satisfaction* dan dilanjutkan dengan menghitung persentase *usability* terhadap aplikasi mobile Sisnaker.

Berdasarkan dengan paparan diatas dan mempertimbangkan masalah-masalah diatas, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian tersebut dengan judul **“ANALISIS USABILITY APLIKASI MOBILE SISNAKER MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING”** untuk menganalisis kualitas dan kegunaan dari aplikasi Sisnaker

1.2 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, dapat diketahui maksud serta tujuan yang diinginkan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut;

1. Untuk menganalisis hasil dari pengujian *usability* aplikasi pencari kerja dan peningkatan skill ketenagakerjaan Sisnaker berdasarkan aspek yang ada pada *usability testing* menurut Nielsen.
2. Untuk mengukur kualitas aplikasi Sisnaker pada aspek *usability* yang terdiri dari *learnability, efficiency, memorability, error, satisfaction*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa rumusan masalah yang dapat dideskripsikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat *usability* pada aplikasi Sisnaker?
2. Apakah aspek yang ada pada *usability* yaitu *learnability, efficiency, memorability, error, satisfaction* sudah sesuai yang diharapkan oleh *user*?
3. Apakah hasil rekomendasi yang diujikan dengan menggunakan *usability* ini sesuai dengan latar belakang permasalahan untuk meningkatkan kegunaan aplikasi mobile Sisnaker?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis *usability* akan berfokus pada aplikasi mobile android Sistem Informasi Ketenagakerjaan (Sisnaker).
2. Hasil analisis dari data yang dikumpulkan selanjutnya akan diolah untuk dihasilkan sebuah rekomendasi yang nantinya akan berguna untuk meningkatkan kegunaan pada aplikasi Sisnaker berdasarkan pada model Nielsen.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa metode yang dilakukan dalam pengambilan dan pengumpulan data ;

1. Metode Studi Literatur

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi yang kemudian diolah dan dipilah menjadi beberapa data yang relevan dengan penelitian ini. Perolehan informasi bersumber dari beberapa buku – buku, laporan yang terdapat di internet, serta jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini

2. Metode Kuesioner

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden atau para pengguna untuk dijawab. Cara yang akan dilakukan yaitu dengan menggunakan *google form* yang disebarakan melalui beberapa platform media sosial, berdasarkan dari responden yang sudah pernah menggunakan aplikasi mobile Sisnaker.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB ini berisi latar belakang permasalahan, maksud dan tujuan, rumusan masalah, batasan masalah, metode pengumpulan data, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada BAB ini berisi mengenai teori-teori pendukung di dalam melakukan riset penelitian tugas akhir

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada BAB ini berisi mengenai langkah – langkah yang dilakukan pada saat melakukan penelitian dari awal sampai tahap akhir yang digunakan sebagai acuan dalam pemecahan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada BAB ini akan menjelaskan tentang hasil dari perhitungan yang dilakukan dalam variabel – variabel yang diuji, yaitu mengenai perhitungan terhadap kualitas atau kegunaan dari aplikasi, yang meliputi variabel *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Sehingga dari hasil perhitungan nanti akan didapatkan rata – rata terkait dengan tingkat capaian responden yang dibagi berdasarkan kategori tertentu. Setelah dilakukannya perhitungan tersebut, nantinya juga akan membahas mengenai rekomendasi yang diberikan mencakup dari beberapa indikator yang diuji serta gambaran mengenai hasil rekomendasi yang diberikan.

BAB V PENUTUP

Berisi Kesimpulan (Rangkuman keseluruhan isi yang sudah dibahas) dan Saran (Saran perluasan, pengembangan, pendalaman, pengkajian ulang).

LAMPIRAN

Berisi lampiran pendukung dari pembahasan laporan skripsi, serta Lampiran lembar konsultasi dan lembar daftar kegiatan skripsi