

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan sistem informasi pada pemerintahan pada saat ini mencerminkan transformasi besar dalam cara pemerintah berinteraksi dengan warga negara. Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sistem informasi milik pemerintah telah menjadi wadah utama untuk menyediakan informasi, layanan, dan keterlibatan publik yang tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai platform untuk pelayanan elektronik yang memudahkan warga negara dalam melakukan transaksi dengan pemerintah.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Cilacap atau KPPBC Cilacap merupakan kantor daerah bea cukai yang memiliki wilayah kerja meliputi Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Kebumen yang dimana dalam wilayah kerja tersebut terdapat kawasan pabean yang memiliki banyak aktivitas ekspor dan impor. Dalam melakukan kegiatan pelayanan dan pengawasan ekspor impor, KPPBC Cilacap memiliki sebuah sistem informasi bernama JatayuBC (Jaringan Aplikasi Tanpa Biaya dan Hemat Waktu Bea Cukai Cilacap).

JatayuBC merupakan sebuah sistem informasi berbasis *website* yang diperuntukkan sebagai *platform* penghubung dalam pengajuan surat izin ekspor impor antara importir atau exportir dengan KPPBC Cilacap. *Website* JatayuBC memungkinkan pejabat atau karyawan bea cukai untuk menerima pengajuan izin dari exportir atau importir secara digital, melakukan pengawasan status proses pengajuan izin barang dan memperoleh informasi lainnya yang berkaitan dengan proses izin ekspor impor di wilayah KPPC Cilacap. Saat ini *website* JatayuBC telah berjalan dengan baik tetapi hanya berfokus dalam menampilkan informasi secara umum, kurang mempertimbangkan bagaimana pengguna baru dapat memahami, menggunakan, dan menemukan informasi yang dibutuhkan ketika menggunakan *website* tersebut. Selain itu terdapat pendapat lain dari pengguna terkait tampilan *interface* JatayuBC yang kurang menarik membuat pengalaman pengguna *website* menjadi kurang baik.

Analisis *User Experience* (UX) merupakan komponen krusial dalam desain produk dan layanan digital. Menurut pendapat Lowdermilk pada buku *User-Centered Design: A Developer's Guide to Building User-Friendly Applications* menyatakan bahwa *user experience* merupakan istilah yang sering digunakan untuk meringkas seluruh pengalaman produk *software* yang tidak hanya mencakup fungsionalitas, tetapi juga bagaimana aplikasi menarik dan menyenangkan ketika digunakan (Lowdermilk, 2019). Dikutip dari jurnal "The Elements of User Experience" oleh Jesse James Garrett bahwa evaluasi *user experience* membantu mengidentifikasi kebutuhan, tujuan, dan masalah pengguna, yang pada gilirannya memungkinkan desainer dan pengembang untuk menciptakan produk yang lebih relevan dan berdaya guna (Park, 2019). Analisis *website* JatayuBC dilakukan untuk meningkatkan pemanfaatannya oleh pengguna, karena pada dasarnya pemanfaatan *website* perlu diukur kebergunaannya untuk mengetahui seberapa puas ketika menggunakan *website* tersebut (Setiawan & Widyanto, 2018).

Sebagai data pendukung penelitian ini, peneliti telah melakukan kuesioner singkat untuk mendapatkan hipotesis sementara permasalahan yang ada pada *website* JatayuBC. Dari 13 responden yang ada memberikan hasil yaitu 61,5% responden kurang setuju jika *website* JatayuBC mudah dipahami bagi pengguna yang baru, 61,5% responden kurang setuju jika *website* JatayuBC mudah digunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, 61,5% responden kurang setuju jika *website* JatayuBC telah memenuhi kebutuhan bagi penggunanya, 53,8% responden tidak setuju *website* JatayuBC memiliki tampilan yang menarik bagi penggunanya, 69,2% responden kurang setuju jika semua fitur pada *website* JatayuBC telah bekerja dengan baik, dan 69,2% responden menemukan fitur/menu yang tidak berfungsi dengan baik ketika menggunakan *website* JatayuBC. Karakteristik responden yang telah mengisi kuesioner tersebut terdiri dari karyawan KPPBC Cilacap yang aktif sebagai pengguna *website* JatayuBC.

Berdasarkan data hasil kuisisioner tersebut, penelitian ini perlu dilakukan untuk menganalisis *user experience* pengguna *website* JatayuBC baik dari aspek visual maupun dari aspek fungsionalitas. Analisis *user experience* sistem informasi JatayuBC akan dilakukan dengan menggunakan dua metode penelitian yaitu *User Centered Design* dan *User Experience Questionnaire*. Dengan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD), pengguna turut diikutsertakan dalam penelitian dengan memberikan kesempatan untuk masukan dan umpan balik tentang

desain, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi permasalahan dan menciptakan solusi yang sesuai sehingga pendapat, pola, serta tingkah laku pengguna dapat dijadikan landasan pengembangan lebih lanjut guna mengatasi permasalahan ketidakmampuan dan efisiensi pengguna dalam menggunakan *website*. Dengan menggunakan metode *User Center Design* pengembangan yang dilakukan menjamin produk maupun perangkat lunak akan mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Sarah, 2018).

Penerapan metode evaluasi lain yang digunakan untuk menunjang penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* yang merupakan alat bantu berupa kuesioner yang memudahkan dalam pengukuran *user experience*. Metode analisis *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat dikatakan mudah dipahami dan efisien dalam penggunaannya dengan terdapat 26 pertanyaan yang akan diajukan dengan 7 skala penilaian yang dilihat dari segi daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) (Juniantari et al., 2021). Selain itu, dengan adanya template berupa *Data Analysis Tool* dalam format *excel* dalam mengukur pengalaman pengguna memudahkan penggunaan alat ukur UEQ (Kharis et al., 2019). Dari hasil pengujian UEQ ini nantinya akan diketahui skala penilaian sehingga pembaharuan dapat dilakukan dengan efisien menggunakan skala prioritas dilihat dari peringkat yang dihasilkan.

Diharapkan dari hasil penelitian yang dilakukan dapat meningkatkan pengalaman pengguna ketika menggunakan *website* JatayuBC dan menjadi acuan bagi pihak KPPBC Cilacap ketika melakukan pengembangan dan peningkatan sistem kedepannya, sehingga pengguna yang menggunakan dapat mendapatkan interaksi yang baik dengan *website* JatayuBC dan dapat merasakan kebermanfaatannya secara menyeluruh dalam menggunakan *website* tersebut untuk membantu proses perizinan barang ekspor impor di kantor Bea Cukai Cilacap. Maka dari itu, penelitian dengan judul "Analisis *User Experience Website* Perizinan Ekspor Impor JatayuBC menggunakan metode *User Centered Design* dan *User Experience Questionnaire*" memiliki luaran sebuah rekomendasi pembaharuan desain dalam bentuk *prototype website* yang menampilkan visualisasi dari *redesign website* JatayuBC.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat beberapa rumusan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana penilaian tingkat *user experience* pengguna pada *website* JatayuBC dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire*?
2. Bagaimana implementasi metode *User Centered Design* untuk menentukan solusi desain yang tepat untuk *redesign website* JatayuBC yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna?

1.3. Batasan Masalah

Pembahasan masalah pada penelitian ini akan berfokus kepada hal-hal berikut.

1. Penelitian yang dilakukan berfokus pada sistem yang digunakan oleh karyawan KPPBC Cilacap.
2. Penelitian berfokus pada analisis sistem informasi *website* JatayuBC dengan menggunakan metode atau pendekatan *User Experience Questionnaire* untuk menentukan kebutuhan pengguna berdasarkan *user experience* pengguna *website* dan metode *User Centered Design* untuk melakukan *redesign website*.
3. Responden penelitian merupakan seluruh populasi karyawan KPPBC Cilacap yang sudah pernah menggunakan atau mengoperasikan *website* JatayuBC yang berjumlah 41 orang.
4. Hasil *redesign website* JatayuBC berbentuk *prototype* dengan menggunakan aplikasi Figma.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui penilaian tingkat *user experience* pengguna *website* JatayuBC dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire*.

2. Mengimplementasi desain dalam perancangan ulang *website* yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan para *user website* JatayuBC menggunakan metode *User Centered Design*.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Bagi peneliti, diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengalaman dalam penerapan ilmu dalam praktik melakukan evaluasi dan redesign sistem informasi dengan menerapkan metode *User Centered Design*.
2. Bagi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP C Cilacap, diharapkan dapat memberikan masukan untuk pengelola *website* JatayuBC sebagai referensi dalam pengembangan *website* yang berpeluang meningkatkan nilai guna dan kepuasan pengguna *website*.
3. Bagi pengguna, diharapkan dapat menjadi solusi para pengguna *website* JatayuBC agar dapat merasakan pengalaman menggunakan *website* yang lebih nyaman, efektif, dan memuaskan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.6. Luaran yang Diharapkan

Hasil yang peneliti harapkan dari dilakukannya penelitian ini adalah dapat memberikan luaran sebagai kajian ilmiah terkait hasil analisis *user experience website* JatayuBC berdasarkan metode *User Centered Design* dan *User Experience Questionnaire* serta memberikan sebuah rekomendasi rangkaian tampilan desain antar muka pengguna pada *website* JatayuBC untuk dapat digunakan oleh KPPC Cilacap yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam bentuk *prototype*.

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Luaran yang Diharapkan, serta Sistematika Penulisan dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II berisikan teori-teori yang menjadi acuan penulis dalam penyusunan proposal skripsi sesuai kebutuhan, teori-teori terkait *Website*, Interaksi Manusia dan Komputer (terdiri dari : *User Interface*, *User experience*, dan *Redesign*), *Usability*, *User Experience Questionnaire (UEQ)*, *User Centered Design (UCD)*, Populasi dan Sampel, Uji Validitas dan Reabilitas, Sistem Informasi JatayuBC, serta Penelitian Terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III berisikan Struktur Organisasi, Prosedur Penelitian, Detail Prosedur Penelitian (terdiri dari : Identifikasi Masalah, Studi Literatur, *Plan The Human-Centered Design Process*, *Understand and Specify the Context of Use*, *Specify The User Requirements*, *Produce Design Solutions to Meet User Requirements*, *Evaluate Design Againsts User Requirement*, dan penarikan kesimpulan), Alat yang Digunakan, Waktu dan Tempat Penelitian, serta Jadwal Penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada Bab IV berisikan penjelasan hasil penelitian mengenai *Plan The Human-Centered Design Process*, *Understand and Specify the Context of Use* (terdiri dari : Analisis Proses Bisnis, Identifikasi Aktor, dan Gambaran Umum Sistem Berjalan JatayuBC), *Specify The User Requirements* (terdiri dari : Identifikasi Populasi dan Sampel, Evaluasi Tingkat Usability Sistem Berjalan menggunakan UEQ, Uji Instrumen Penelitian, Analisis Data Kuisioner, Perbandingan *Benchmark* pada Skala UEQ, Pemetaan Masukan Pengguna, *In-depth Interview* dan Solusi Desain), *Produce Design Solutions to Meet User Requirements* (terdiri dari : *Typography* dan *Color Pallete*, Halaman Masuk Akun, Halaman Beranda, Halaman Persediaan Cukai, Halaman Pita Online, Halaman Izin Timbun, Halaman Izin Bongkar, Halaman Izin Muat, Halaman Masukan Pengguna, dan

Halaman Pengaturan), *Evaluate Design Againsts User Requirement* (terdiri dari : Daftar Perbandingan Antarmuka Baru, Hasil Kuisisioner Antarmuka Baru, dan Perbandingan Hasil).

BAB V: PENUTUP

Pada Bab V berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan terkait evaluasi *user experience* pada *website* JatayuBC.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka berisikan sumber referensi yang digunakan peneliti dalam penyusunan penelitian.

LAMPIRAN

Pada lampiran berisikan dokumen tambahan yang ditambahkan (dilampirkan) ke dokumen utama.