

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komputer saat ini berkembang sangat pesat. Seiring berjalannya waktu maka teknologipun ikut berkembang, sehingga interaksi manusia dengan komputer akan meningkat. Teknologi yang berkaitan dengan internet dan komputer seringkali menjadi sebuah solusi untuk sebagian besar permasalahan dan kebutuhan yang ada terutama berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi dari sebuah kegiatan atau prosedur.

Sehingga banyak perusahaan di Indonesia yang mulai menerapkan teknologi informasi dan komputer dalam kegiatan sehari-hari. Dimana teknologi tersebut dapat membantu pekerjaan menjadi lebih mudah, sehingga banyak perusahaan yang membuat teknologi informasi yang sering digunakan oleh banyak masyarakat yakni *website*.

*Website* adalah salah satu dari sekian banyak bentuk media yang dapat diakses melalui jaringan internet sehingga memungkinkan pengguna untuk mengaksesnya kapanpun dan dimanapun. Menurut Becti (2015:35) *website* adalah beberapa kumpulan halaman yang dipakai untuk menampilkan informasi berupa teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau bahkan penggabungan dari semuanya.

Karena *website* sering digunakan masyarakat dalam melakukan perjalanan digital atau *browsing*, banyak perusahaan yang membangun aplikasi berbasis *website*, salah satunya aplikasi berbasis *website* yang dibangun oleh PT. Perum Peruri yaitu aplikasi Sniver. Aplikasi sniver merupakan sebuah aplikasi berbasis web yang dimiliki oleh PT. Perum Peruri dalam melakukan penilaian terhadap pengemudi, aplikasi tersebut dibuat bertujuan untuk mempermudah divisi transportasi dalam pengambilan keputusan. Aplikasi Sniver baru diluncurkan pada bulan Januari 2020 sehingga diperlukan kembali pengujian *usability* terhadap aplikasi tersebut.

ISO 9421 mendefinisikan *usability* yaitu sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai target yang ditetapkan dengan efektivitas, efisiensi dan mencapai kepuasan penggunaan dalam konteks tertentu

(ISO 9421, 2019). Efektivitas berhubungan dengan keberhasilan pengguna mencapai tujuan dalam menggunakan suatu perangkat lunak. Efisiensi berkenaan dengan kelancaran pengguna untuk mencapai tujuan tersebut. Kepuasan berkaitan dengan sikap penerimaan pengguna terhadap perangkat lunak (Nurhadryani *et al.*, 2013).

Pengujian *usability* penting dilakukan dalam pengembangan aplikasi untuk mendapatkan masukan dari pengguna dan meningkatkan nilai *usability* sehingga aplikasi dapat diterima oleh pengguna (Nurhadryani *et al.*, 2013). Salah satu metode pengujian *usability* adalah dengan *Cognitive Walkthrough*. *Cognitive Walkthrough* merupakan metode yang menfokuskan evaluasi *usability* dari sistem untuk kemudahan belajar melalui eksplorasi (Jadhav *et al.*, 2013).

Berdasarkan perbandingan metode yang dilakukan oleh Jadhav *et al.* (2013) *Cognitive Walkthrough* memiliki keunggulan berdasarkan enam aspek dengan lima metode lain. Ke enam aspek tersebut ialah *task orientation*, *correct path tracing*, *analysis of user mental processes*, *assignment of reason to errors*, *inclusion of test user* dan *evaluation cost*. Dari ke enam aspek tersebut, *Cognitive Walkthrough* mendukung *task orientation*, *correct path tracing*, *analysis of user mental processes*, *assignment of reason to errors* tetapi dapat tidak melibatkan pengguna yang sebenarnya dalam pengujian (*inclusion of test user*) (Jadhav *et al.*, 2013).

Penelitian ini melakukan pengujian *usability* aplikasi Sniver pada pengguna di PT. Perum Peruri untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi. Alat ukur *usability* disesuaikan dengan komponen *usability* yaitu efektivitas dan efisiensi pengguna berdasarkan ISO 9421, 1998. Pendekatan metode yang digunakan adalah *Cognitive Walkthrough*, kemudian dilakukan analisis pengujian, dan rekomendasi perbaikan antarmuka.

## 1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis *usability* aplikasi sniver, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- a. Apa saja permasalahan yang dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi Sniver dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*?

- b. Bagaimana analisis *usability* aplikasi Sniver sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk pengembangan aplikasi Sniver?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi pengguna ketika menggunakan aplikasi Sniver dengan menggunakan metode *Coognitive Walkthrough*
- b. Untuk mengetahui analisis *usability* aplikasi Sniver sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk pengembangan aplikasi Sniver.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak antara lain:

- a. Bagi Akademis
 

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan hasil yang mampu memberikan masukan informasi yang terkait dengan judul penelitian kepada pembaca pada umumnya dan pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta pada khususnya.
- b. Bagi Peneliti
 

Mengetahui bagaimana proses penerapan metode *Cognitive Walkthrough* untuk mengevaluasi dan menganalisis *usability* pada aplikasi Sniver.
- c. Bagi Objek Penelitian
 

Mengetahui rekomendasi perbaikan untuk pengembangan aplikasi Sniver.

### 1.5. Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah untuk objek dan tema yang dibahas sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam proses penulisan.

- a. Penelitian ini menggunakan objek penelitian yaitu aplikasi sniver yang digunakan oleh pegawai (*user*).
- b. Responden dalam penelitian ini yaitu pegawai PT. Perum Peruri yang menggunakan aplikasi sniver.

#### **1.6. Luaran yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini yaitu peneliti memberikan rekomendasi perbaikan antar muka untuk aplikasi Sniver,