

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada zaman saat ini semakin berkembang pesat. Perkembangan TIK telah banyak diterima oleh masyarakat di Indonesia. Banyak masyarakat yang merasakan adanya kemajuan dari perkembangan TIK ini yaitu memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Pemanfaatan perkembangan TIK ini juga dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan masyarakat seperti PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri atau disebut Taspen (PERSERO) (TASPEN, 2018). Pelayanan yang diberikan PT Taspen (PERSERO) dalam hal ini berupa penyebaran informasi dan pengaduan keluhan yang diberikan kepada nasabahnya secara *online*.

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri atau PT Taspen (PERSERO) adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Sebelum menjadi PT Taspen (PERSERO) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963 Pemerintah mendirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN). Kemudian dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 26 Tahun 1981 dan disahkan dengan Akta Notaris Imas Fatimah Nomor: 4 tanggal 4 Januari 1982 dilakukan peningkatan status perusahaan menjadi Perseroan dengan nama PT Taspen (PERSERO) yang menyelenggarakan Program Tabungan Hari Tua dan Program Pensiun (TASPEN, 2018). Seiring perkembangannya zaman dimana semua informasi terhubung dengan adanya jaringan internet yang mengharuskan PT Taspen mengikuti perkembangan zaman itu. Aplikasi Taspen Mobile v2 kemudian dikembangkan oleh PT Taspen yang berfungsi untuk memberikan informasi terkait layanan

pensiunan yang dapat digunakan oleh ASN. Aplikasi Taspen Mobile v2 bertujuan untuk melayani masyarakat yang bekerja sebagai ASN secara *online* melalui *smartphone* yang dimilikinya. Yang dapat dilakukan oleh pengguna adalah untuk mendapatkan informasi terkait dana pensiun dan pengaduan keluhan terkait dana pensiun yang diterima.

Aplikasi Taspen Mobile v2 yang dikembangkan oleh PT Taspen (PERSERO) merupakan salah satu aplikasi yang melayani ASN dalam memberikan informasi dan menyampaikan keluhan terkait pensiunan. Tetapi dalam kebergunaan atau *usability* masih terdapat beberapa permasalahan pada *user interface* yang terdapat pada aplikasi Taspen Mobile v2 pada perangkat *mobile*. Kemudian terdapat pula permasalahan *user interface* seperti *status bar* pada bagian atas halaman tidak terlihat, jarak antara tulisan dan *icon* tidak konsisten, *text* pada *button* kurang kontras sehingga kurang terlihat, hal ini dapat membuat pengguna lebih fokus dan berusaha melihatnya. Masalah lain juga terdapat pada tampilan *user interface* dari aplikasi ini seperti posisi *tab bar* yang terletak di bawah layar tertutupi oleh batas layar sehingga membuat penggunaannya menjadi tidak jelas dalam melihat navigasi setiap halaman yang akan dibuka, mengingat bahwa mayoritas pengguna dari aplikasi ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang masih aktif menjabat dan juga Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sudah memasuki masa pensiun atau non aktif, sehingga membutuhkan sebuah tampilan yang jelas dan mudah dipahami. Dari beberapa kekurangan yang terdapat dalam aplikasi tersebut yang dapat menyebabkan penggunaannya kebingungan dan tidak *user friendly*.

Usability adalah atribut kualitas yang menilai seberapa mudah antarmuka pengguna digunakan. *Usability* juga mengacu pada metode untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses desain. *Usability* sangat penting dan menentukan apakah sesuatu itu berguna atau tidaknya (Nielsen, 2012). Seorang

pengguna harus dapat menyelesaikan tugas yang ada dalam sebuah sistem tersebut dengan benar dan tidak mengalami kebingungan. Dengan tampilan yang kompleks akan diperlukan sebuah kemampuan untuk dapat menemukan pemahaman yang tinggi dan berfikir yang seharusnya dihindari dalam sebuah aplikasi seperti ini (Norman, 2008). Oleh karena itu *usability* sangatlah penting agar tidak membuat pengguna dari sebuah sistem kebingungan dan dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik. Untuk memastikan aplikasi Taspen Mobile v2 memiliki tingkat *usability* dan tampilan yang baik perlu dilakukan sebuah pengujian oleh pengguna akhir. Dalam pengujian *usability* terdapat banyak sekali metode yang dapat dilakukan, seperti Heuristic Evaluation yang membutuhkan expert didalamnya, dan kemudian *System Usability Scale* dilakukan oleh pengguna akhir. Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* yang merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat *usability* pada sebuah aplikasi berupa sebuah nilai akhir sebagai penentuan sebuah kualitas dari aplikasi. *SUS* adalah sebuah kuesioner berupa 10 pertanyaan yang digunakan untuk menilai tingkat *usability* terhadap sebuah aplikasi. Penelitian sebelumnya yang menggunakan metode *SUS* untuk mengevaluasi *usability* pada aplikasi oleh (Yusuf & Astuti, 2020), yang menjelaskan tentang metode *SUS* untuk mengukur tingkat kemudahan, kecepatan, kesalahan, dan tingkat kepuasan pengguna pada sebuah aplikasi pelayanan dan informasi. Metode *SUS* cocok digunakan dalam pengujian *usability* karena handal, populer, efektif, dan biaya yang murah (Susilo, 2019).

Metode *Human Centered Design (HCD)* merupakan sebuah metode untuk membuat sebuah desain *user interface* yang berfokuskan pada manusia atau pengguna. *HCD* membuat desain *user interface* sesuai dengan kebutuhan, kebiasaan, dan kapabilitas yang dimiliki oleh manusia atau pengguna. Dalam penerapannya, diawali dengan memahami orang-orang terlebih dahulu terkait dengan apa kebutuhan mereka. Dalam hal ini untuk mengetahui dan memahaminya maka dilakukan sebuah observasi terlebih dahulu. Adapun penelitian sebelumnya

yaitu (Irwandana et al., 2018) yang menggunakan *HCD* pada perancangan *user interface* aplikasi *Ezyschool* yaitu aplikasi yang ditujukan untuk orang tua peserta didik untuk mengontrol aktivitas peserta didik di sekolah, dan didapatkan hasil bahwa pengembangan desain *user interface* dengan berfokus pada manusia atau pengguna dan kebutuhan pengguna menghasilkan sebuah solusi *user interface* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna yang lebih baik.

Dari pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa masih terdapat banyak permasalahan *usability* terkait dengan *user interface* aplikasi Taspen Mobile v2. Oleh karena itu peneliti melakukan rancangan ulang desain *user interface* dengan metode *Human Centered Design (HCD)* yang berfokuskan pada pengguna. Dengan tujuan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Dengan harapan, usulan desain *user interface* yang dibuat dapat meningkatkan nilai *usability* sehingga meningkatkan kualitas dari aplikasi Taspen Mobile v2 dan mempermudah para pengguna dalam mengakses aplikasi Taspen Mobile v2.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, didapatkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hasil evaluasi *usability* berbasis *System Usability Score (SUS)* pada aplikasi Taspen Mobile v2 PT. TASPEN (PERSERO) sebelum dilakukan perbaikan *user interface*?
2. Bagaimana rekomendasi redesain *user interface* pada aplikasi Taspen Mobile v2 dengan menggunakan metode *Human Centered Design (HDC)*?
3. Bagaimana hasil evaluasi *usability* berbasis *System Usability Score (SUS)* pada aplikasi Taspen Mobile v2 PT. TASPEN (PERSERO) setelah dilakukan redesain *user interface* dengan metode *Human Centered Design (HDC)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil evaluasi *usability* berbasis *System Usability Score (SUS)* pada aplikasi Taspen Mobile v2 PT. TASPEN (PERSERO) sebelum dilakukan perbaikan *user interface*.
2. membuat rekomendasi redesain *user interface* pada aplikasi Taspen Mobile v2 dengan menggunakan metode *Human Centered Design (HDC)*.
3. Mengetahui hasil evaluasi *usability* berbasis *System Usability Score (SUS)* pada aplikasi Taspen Mobile v2 PT. TASPEN (PERSERO) setelah dilakukan redesain *user interface* dengan metode *Human Centered Design (HDC)*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengembang aplikasi, menjadi salah satu hasil evaluasi terhadap *usability* dan juga memberikan rekomendasi usulan desain *user interface* untuk meningkatkan kualitas aplikasi, sehingga kebutuhan pengguna dapat terpenuhi dengan maksimal.
2. Bagi penulis, dapat memberikan kesempatan untuk melakukan eksplorasi penerapan teori-teori yang telah dipelajari dan pendekatan yang berhubungan dengan aspek *usability* dan *user interface* pengguna.
3. Bagi pembaca, dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengembangan wawasan, serta dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya yang mengkaji *user interface* dan *usability* pada aplikasi di masa mendatang.