

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era kebutuhan layanan informasi dan komunikasi publik yang telah menjadi kebutuhan masyarakat, pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dalam pengembangan pelayanan publik berbasis *Electronic Government (E-Government)* sedang banyak digunakan. *E-government* adalah cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang paling inovatif, khususnya aplikasi internet untuk memberikan akses yang lebih mudah kepada masyarakat dan bisnis ke informasi layanan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan (Yanqing, 2010). *E-Government* mampu meningkatkan sistem dan prosedur internal untuk meningkatkan proses pemerintah, memotong biaya, mengelola kinerja, dan memungkinkan hubungan yang efektif dalam pemerintahan (Yanqing, 2010). Penerapan *E-Government* telah merambah semua bidang tak terkecuali bidang perpajakan. Dengan pemanfaatan teknologi kebutuhan masyarakat dalam bidang perpajakan mampu membantu masyarakat mencari data secara online dan mendapatkan hasil secara cepat.

Pemerintahan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur adalah instansi pemerintahan yang memanfaatkan teknologi pelayanan publik berbasis *E-Government*. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur atau Bapenda Jatim adalah badan tugas yang membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi di bidang keuangan (Dipendajatim.go.id, 2022). Bertugas untuk pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang keuangan. Penerapan *E-Government* pada Bapenda Jatim berbentuk layanan secara digital yaitu *website* Informasi Layanan. *Website* tersebut ditujukan ke masyarakat Jawa Timur sebagai kemudahan layanan informasi di bidang keuangan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Dengan sistem tersebut diharap dapat maksimalkan pelayanan, peran, dan fungsinya sebagai pelayanan publik.

Website Informasi Layanan dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur (*info.dipendajatim.go.id*) merupakan terobosan dari Pemerintah sebagai bentuk pelayanan publik dalam memberikan layanan informasi besaran pajak kendaraan bermotor dan nilai jual kendaraan. Informasi Layanan dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur adalah sistem pelayanan terintegrasi bagi masyarakat yang ingin mengecek besaran pajak, nilai jual kendaraan, informasi pendapatan daerah Jawa Timur, dan peta SAMSAT di Jawa Timur (Dipendajatim.go.id, 2022). Pada halaman *website* Informasi Layanan Bapenda Jatim terdapat beberapa permasalahan yaitu antarmuka web tersebut. Di mana telah dilakukan survei awal mengenai antarmuka *website*, dengan total 20 responden yang terdiri dari mahasiswa dan stakeholder Bapenda Jatim untuk mengevaluasi pengguna *website* Informasi Layanan Bapenda Jawa Timur. Hasil survey menunjukkan ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut. Masalah yang ditemukan pada *Website* Informasi Layanan tersebut di antaranya adalah informasi yang diberikan kurang jelas. Hal ini dikarenakan beberapa halaman terdapat *text box field* dan *drop down* yang tidak ada informasinya sehingga membingungkan pengguna. Masalah selanjutnya yaitu banyaknya kata singkatan sehingga menyusahakan pengguna awam mengingat *website* ini digunakan oleh masyarakat luas Jawa Timur. Masalah pada *website* tersebut menyebabkan pengguna kebingungan dalam mendapatkan informasi yang dicari. Untuk mengetahui secara umum bagaimana penilaian pengguna terhadap *website*, perlu dilakukan pengukuran antarmuka (Ependi et al., 2017)

Antarmuka merupakan perangkat lunak yang dioperasikan oleh manusia sehingga munculnya interaksi dari sistem. Antarmuka menghubungkan antara sistem dengan pengguna dalam bentuk tampilan grafis yang dapat dilihat, disentuh, dipahami ataupun diarahkan oleh pengguna (Galitz, 2007). Tujuan dari pembuatan antarmuka adalah untuk kemudahan penggunaan teknologi yang ramah dengan pengguna (*user friendly*) sehingga pengguna tidak kesulitan dalam mengoperasikan teknologi. Sebuah sistem dengan kualitas *user friendly* yang baik akan membuat

pengguna terampil dalam menggunakannya. Kualitas *user friendly* tersebut dapat diukur dengan evaluasi masalah kebergunaan (*usability*).

Usability adalah atribut kualitas yang menilai seberapa mudah antarmuka pengguna digunakan. *Usability* pada antarmuka diperlukan untuk menunjukkan bagaimana tingkat kemudahan pengguna dalam mengakses *website*, membantu pengguna mencapai tujuan, mempermudah pengguna melakukan task secara efektif, dan meminimalisir kesalahan pengguna dalam menggunakan *website*. *Usability* sangat penting dan menentukan apakah sesuatu sistem berguna atau tidaknya (Nielsen, 2012). Secara sederhana, *usability* merupakan perangkat untuk mengukur kualitas *website* dan antarmuka yang digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan penggunaan sebuah *website*. Situs web dengan *usability* yang baik akan menjadi pilihan pengguna karena tingkat kemudahan yang tinggi dan dapat mempengaruhi secara positif kepuasan serta minat pengguna pada situs web tersebut. Pengguna tidak akan mengerti sebuah isi dari informasi yang ada pada suatu *website*, apabila pengguna tidak mengerti bagaimana cara menggunakan dan mengakses *website* tersebut (Tarigan, 2008). Nielsen, (2012) menyatakan bahwa *usability* sebuah sistem perlu dilakukan karena seiring dengan berkembangnya teknologi, pengguna menuntut adanya kenyamanan dan kesinambungan dalam sebuah sistem.

Dengan evaluasi *usability* desain antarmuka dapat diketahui nilai kualitas antarmuka pada sebuah sistem dengan kebutuhan dan tujuan pengguna. Hasil pengukuran kualitas *usability* digunakan untuk acuan perbaikan desain antarmuka. Evaluasi *usability* dapat dilakukan dengan metode *Website Usability Evaluation (WEBUSE)*. *WEBUSE* yang merupakan salah satu metode untuk pengukuran antarmuka sebuah *website* dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari 24 pertanyaan yang diklasifikasikan dalam empat kategori dan perhitungan nilai kualitas *usability*. *WEBUSE* mengumpulkan kepuasan subjektif pengguna dan kesan mereka terhadap *website* dengan tool yang terstruktur dan akurat. *WEBUSE* dipilih karena cocok digunakan untuk evaluasi semua jenis situs web (Chiew & Salim, 2003). Hasil kuesioner tersebut dapat merepresentasikan seberapa baik *level*

usability sebuah *website* (Aynayya et al., 2018). Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai acuan untuk perbaikan desain berupa *prototype* dan hasil perbaikannya menunjukkan nilai *usability* yang lebih baik.

Penelitian sebelumnya yang melakukan evaluasi desain antarmuka yaitu penelitian oleh (Simatupang et al., 2020) menggunakan metode evaluasi kuesioner *WEBUSE* untuk evaluasi *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Dalam penerapannya metode kuesioner *WEBUSE* dapat diketahui nilai dan *level* *usabilitas website* berada di *level moderate*, yang menunjukkan bahwa pengguna belum puas dengan penggunaan *website* sehingga perlu dilakukan peningkatan *usability* pada *website*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan metode *WEBUSE* menghasilkan nilai *usability* dan mengetahui masalah-masalah yang telah teridentifikasi pada antarmuka *website*. Sehingga dapat digunakan sebagai acuan peneliti untuk melakukan perbaikan ulang desain antarmuka pengguna.

Design Thinking merupakan metode pendekatan yang berpusat pada manusia (*user centered*) terhadap inovasi yang diambil dari perangkat perancang untuk mengintegrasikan kebutuhan (Kelley & Brown, 2018). Sehingga pentingnya *design thinking* yang berfokus pada *user centered* dapat mempertimbangkan kebutuhan, tujuan, dan masukan dari pengguna saat membuat sebuah produk (IDEOU, 2021). Pada dasarnya, semua produk yang dibuat itu dirancang untuk manusia. Akan tetapi, tidak semuanya selalu sesuai dengan kebutuhan para penggunanya.

Penerapan metode *design thinking* pada penelitian oleh (Syabana et al., 2020) berjudul “*Penerapan Metode Design Thinking Pada Perancangan User Interface Aplikasi Kotakku*” penerapannya metode *design thinking* digunakan sebagai perancangan perbaikan antarmuka dan fungsionalitas pada setiap sistem yang ada. *Design thinking* membantu untuk berinovasi (membuat baru) atau meningkatkan layanan (yang sudah ada) sehingga membuatnya lebih berguna. Tahapan *design thinking* yang digunakan dalam penelitian tersebut, yaitu *Emphasize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Hasil penerapan tahapan metode *design thinking*, penelitian tersebut berhasil mendesain antarmuka yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan yang dimiliki oleh penggunanya. Maka metode

design thinking dapat digunakan untuk perancangan pada *website* Informasi Layanan Bapenda Jawa Timur karena situs tersebut memiliki fungsi tertentu, dan pengguna yang mengakses pasti sudah memiliki tujuan dan kebutuhan tertentu. Hal tersebut menjadi alasan pemilihan metode *design thinking* agar hasil *website* sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dari pemaparan di atas, dapat diketahui bahwa penting untuk melakukan evaluasi *usability* pada sebuah *website*. Tampilan antarmuka menjadi salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan suatu sistem untuk mencapai tujuan pengguna. Penelitian ini melakukan evaluasi *usability* dengan kuesioner *WEBUSE* pada *website* Informasi Layanan Bapenda Jawa Timur. Hasilnya dijadikan sebagai acuan untuk perbaikan desain antarmuka dengan metode *Design Thinking* berfokus kepada pengguna agar dapat menghasilkan tampilan antarmuka yang mudah dipahami dan mudah digunakan oleh pengguna masyarakat luas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dibuat suatu rumusan masalah yaitu bagaimana melakukan evaluasi dengan metode evaluasi *WEBUSE* dan perancangan ulang desain antarmuka dengan menerapkan metode *Design Thinking* terhadap *website* Informasi Layanan Bapenda Jawa Timur sehingga dapat meningkatkan nilai *usability website*?

1.3 Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi *usability* dengan metode *WEBUSE* dan melakukan perbaikan antarmuka dengan metode *Design Thinking* pada *website* Informasi Layanan Bapenda Jawa Timur untuk meningkatkan *usability*.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat *usability* dan kepuasan pengguna dari *website* Informasi Layanan Bapenda Jawa Timur yang telah dibuat.
2. Memberikan rekomendasi usulan perbaikan desain antarmuka untuk peningkatan kualitas *website*, agar tercipta layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta efektif dan efisien
3. Dapat meningkatkan nilai *usability* antarmuka *website* Informasi Layanan Bapenda Jawa Timur.
4. Memberikan kesempatan untuk melakukan eksplorasi penerapan teori-teori dan pendekatan yang berhubungan dengan aspek *usability* dan desain antarmuka pengguna.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batas pengendalian pengerjaan untuk fokus pada permasalahan yang dibahas. Batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Peneliti menggunakan *website* Informasi Layanan pada Bapenda <https://info.dipendajatim.go.id/>.
2. Responden yang melakukan pengisian kuesioner adalah pengguna yang pertama kali mengakses *website* Informasi Layanan Bapenda Jatim, dan pengguna yang mengakses *website* Informasi Layanan Bapenda Jatim lebih dari sekali .
3. Hasil penelitian ini berupa *prototype* desain tampilan antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.