

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi sangat erat hubungannya dengan setiap aktivitas yang terjadi dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan. Teknologi akan menjadikan setiap proses atau aktivitas menjadi lebih efektif dan efisien. Penerapan teknologi dan informasi ini kerap di implementasikan dalam penggunaan aplikasi untuk menunjang setiap aktivitas dan proses untuk menunjang tercapainya visi dan misi perusahaan. Namun dilain sisi, aplikasi yang digunakan dalam sebuah perusahaan tidak semua memiliki kualitas yang baik sesuai dari sisi fungsi dan pengalaman pengguna ketika menggunakannya. Aplikasi yang bagus dan berkualitas tidak dilihat dari sisi tampilan maupun hasil dari setiap proses didalamnya. Namun juga dilihat dari kepuasan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

PT Tatacipta Teknologi Indonesia merupakan perusahaan yang mempunyai kompetensi bisnis di bidang usaha teknologi informasi. Dengan bertumbuhnya dan semakin membaiknya sistem informasi nasional, yang dimana menuntut kepada setiap instansi pemerintah daerah untuk turut serta membangun Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). PT Tatacipta Teknologi Indonesia turut berdedikasi dan berkontribusi untuk mampu menciptakan dan menata teknologi di Indonesia dalam pemerintahan sesuai yang tertuang pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Salah satu layanan bisnis pada PT Tatacipta Teknologi Indonesia adalah melakukan evaluasi kondisi SPBE pada suatu instansi pemerintah daerah. Layanan bisnis ini dilakukan untuk melakukan kontrol dan evaluasi apakah penerapan SPBE pada suatu instansi telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan regulasi yang ada. Untuk melakukan evaluasi kondisi SPBE pada suatu instansi pemerintah daerah, PT Tatacipta Teknologi Indonesia menggunakan aplikasi REVA guna melakukan evaluasi dan penilaian kondisi SPBE. Secara fungsi aplikasi REVA digunakan

untuk membaca input data kondisi eksisting SPBE Pemerintah Daerah, usulan dan peta rencana SPBE, melakukan evaluasi terhadap data yang telah diinputkan kedalam aplikasi REVA, dan melakukan penilaian sesuai dengan hasil evaluasi yang telah dilakukan.

Pengguna dari aplikasi REVA dibagi menjadi dua, yakni pengguna internal perusahaan dan eksternal perusahaan. Pengguna dari sisi internal perusahaan adalah Project Manager, Analyst, dan Surveyor. Kemudian pengguna eksternal perusahaan adalah PIC dari Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) Pemerintah Daerah sesuai dengan proyek yang sedang berjalan atau dilakukan proses reviu SPBE. Aplikasi REVA akan digunakan berulang kali dalam setiap proyek analisis dan evaluasi kondisi SPBE suatu pemerintah daerah dengan tim dan PIC yang berbeda setiap proyek. Hal ini mengharuskan setiap pengguna untuk memahami alur kerja dari aplikasi REVA. Namun dalam proses adaptasi ini tidak sedikit pengguna mengalami kebingungan ketika menggunakan aplikasi pada proses evaluasi SPBE. Hal ini disebabkan dari faktor desain pengalaman pengguna yang belum optimal, sehingga pengguna baru dapat mengalami kebingungan yang dapat menghambat kesuksesan dan proses berjalannya proyek.

Berdasarkan penjabaran permasalahan diatas dibutuhkan solusi yang dapat mewakili dengan pendekatan secara penerimaan pengguna, inovatif atau peningkatan layanan yang ada untuk membuatnya lebih berguna, dapat digunakan dan diinginkan untuk pengguna (Ronald & Harpe, 2019). *Double Diamond* adalah proses mengeksplorasi suatu masalah secara lebih luas dan mendalam (pemikiran divergen/bercabang) dan kemudian mengambill tidakan yang terfokus (pemikiran konvergen/memusat) (Design Council, 2019). Pada penerapan metode *double diamond*, terdapat 4 proses diantaranya adalah *discover*, *define*, *develop*, dan *deliver*. Penerapan metode double diamond dalam penelitian ini diharapkan dapat melakukan evaluasi dan implementasi sebuah aplikasi dengan tampilan yang *user friendly*, menarik, mudah dipahami dan mudah digunakan. Kemudian pada proses pengujian hasil dari desain yang telah dibuat, dilakukan dengan menggunakan *usability testing*. Metode tersebut memiliki keunggulan dalam melakukan evaluasi desain yang memiliki indikator diantaranya *learnability*, *efficiency*, *memorability*,

*errors* dan *satisfaction*. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan hasil akhir yang sesuai diinginkan pengguna dan selaras dengan proses bisnis serta layanan perusahaan dalam melakukan reviu SPBE.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas *user experience* pada aplikasi REVA saat ini?
2. Bagaimana ideasi desain solusi guna peningkatan kualitas *user experience* pada aplikasi REVA?
3. Bagaimana pengaruh peningkatan kualitas *user experience* aplikasi REVA dengan kepuasan pengguna?

### **1.3 Tujuan**

1. Mengevaluasi *user experience* aplikasi REVA dengan menggali informasi dari pengguna dan melakukan pengukuran menggunakan *user experience questionnaire* (UEQ).
2. Membuat desain *minimum viable product* (MVP) dan melakukan iterasi berdasarkan metode *double diamond* untuk mendapatkan hasil akhir desain yang sesuai dengan harapan pengguna.
3. Melakukan pengukuran komparatif dari respon pengguna pada kondisi aplikasi saat ini dan hasil evaluasi aplikasi yang baru.

### **1.4 Manfaat**

1. Bagi Penulis
  - a. Memperdalam kemampuan penulis dalam penyusunan karya tulis.
  - b. Melatih kemampuan penulis dalam pengaplikasian proses desain, khususnya dalam perancangan desain perangkat lunak.
  - c. Memenuhi syarat kelulusan studi sarjana.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Mendapatkan saran serta usulan perbaikan pada aplikasi REVA.

- b. Melanjutkan proses evaluasi dan perbaikan aplikasi REVA dengan kualitas *user experience* yang lebih baik.
- c. Mendapatkan spesifikasi desain aplikasi yang jelas untuk dapat diimplementasikan.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disusun batasan masalah penelitian ini, antara lain :

1. Responden dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi REVA baik internal maupun eksternal PT Tatacipta Teknologi Indonesia.
2. Model perancangan menggunakan metode double diamond terdiri dari 2 iterasi pada tahap *develop* dan *deliver*.
3. Proses perancangan desain solusi dan prototype menggunakan *software* Figma.
4. Pengujian dilakukan menggunakan metode *usability testing* dan di validasi menggunakan *user experience questionnaire* (UEQ).
5. Hasil penelitian ini berupa hasil evaluasi *user experience* menggunakan UEQ, desain soulusi saran perbaikan aplikasi, dan *product requirement document* (PRD).

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan proposal skripsi ini pembahasan terbagi menjadi tiga bab, dengan penjelasan sebagai berikut :

#### **BAB 1**

#### **PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta ruang lingkup batasan penelitian.

#### **BAB 2**

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas mengenai teori dan literatur yang berkaitan dengan penyelesaian masalah dalam penelitian ini.

#### **BAB 3**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai alur dan metode penelitian, yaitu metode pengumpulan data, metode penyelesaian yang didasarkan dengan framework yang digunakan mengenai evaluasi dan pengukuran kualitas *user experience*.

#### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan dari analisis dan evaluasi *user experience* pada aplikasi REVA menggunakan metode *double diamond*. Dan juga terdapat proses perancangan desain solusi serta pengujian desain solusi.

#### **BAB 5 PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil analisis dan evaluasi *user experience* pada aplikasi REVA, serta saran terhadap penelitian selanjutnya.

