

BAB 1.PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang perhubungan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui SEKDA (sekretaris daerah). Dinas Perhubungan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang perhubungan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan seperti penerapan rencana umum lalu lintas dan angkutan umum. Dikutip dari *Website* Kementerian Perhubungan mengenai Jumlah Penumpang Angkutan Umum Tembus 1,3 Juta Orang, Meningkat Dibanding Tahun Lalu. secara kumulatif jumlah penumpang angkutan umum mencapai 1.308.290 orang atau meningkat 28,64% dibanding periode yang sama pada tahun lalu sebanyak 1.017.005 orang.

Berdasarkan UU 22 tahun 2009 maka tugas dan fungsi Dinas Perhubungan yang salah satunya adalah mengenai pengembangan sistem informasi dan komunikasi di bidang sarana prasarana lalu lintas dan angkutan jalan. Oleh karena itu perlu memiliki situs *Website* yang dapat memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat menjadi suatu keharusan.

Kemajuan teknologi yang semakin pesat sangat mempengaruhi kehidupan sehari-hari. Tak terkecuali Perkembangan dari teknologi informasi dalam penyampaian media seputar informasi yang dapat di akses dengan cepat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu, khususnya kepada para penyampai informasi adalah bagaimana caranya agar dapat menyalurkan informasi yang sangat cepat dan tepat tersampaikan kepada pengguna.

Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo sudah memanfaatkan teknologi informasi berupa *Website* resmi sebagai media publikasi informasi yang bisa diakses dalam alamat <https://dishub.situbondokab.go.id/>. Peneliti juga melakukan observasi terhadap *Website* tersebut dari hasil observasi bahwa sistem beberapa kurang memenuhi kebutuhan pengguna. Namun hasil di lapangan saat ini ada beberapa fitur yang kurang berfungsi dengan semestinya seperti fitur jadwal

transportasi tidak sistematis. Selain itu penempatan beberapa menu yang kurang efektif sehingga banyak masyarakat yang tertinggal dengan informasi terbaru. Untuk itu diperlukan perancangan antarmuka *Website* Dinas Perhubungan Situbondo berdasarkan analisis pengalaman pengguna.

Pada wawancara dengan Fahreza Adams L sebagai Staff IT di Dinas Perhubungan Situbondo diketahui bahwa *Website* Dinas Perhubungan Situbondo belum pernah dilakukan pengujian perangkat lunak menggunakan standar metode tertentu untuk mengetahui tingkat keberhasilan atau tidaknya mengimplementasi *website* Dinas Perhubungan Situbondo. Selain itu juga disampaikan bahwa terdapat menu yang belum sesuai dengan kebutuhan seperti menu berita. Pada menu tersebut tampilan yang muncul tidak sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Yang mengakibatkan pengguna kurang memahami dan tidak terbantu oleh informasi dari sistem.

Pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan persepsi dari pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Dalam perancangan antarmuka harus berdasarkan pada kebutuhan pengguna agar mencapai nilai *usability* dan pengalaman pengguna yang baik. Salah satu metode yang dapat digunakan yaitu metode *double diamond*. Metode ini terdiri dari empat tahapan yaitu *discover*, dan *define* untuk menemukan masalah, kemudian *develop* dan *deliver* untuk menemukan solusi (Stephanie dkk., 2023). Metode ini cocok digunakan pada penelitian ini karena dalam proses perancangannya mempertimbangkan pengalaman pengguna dan juga memenuhi aspek *usability*.

Sebuah aplikasi yang memiliki *usability* yang baik yaitu yang dapat digunakan dengan mudah dan sesuai dengan fungsi dari aplikasinya. Untuk mengukur aspek *usability* pada penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Menurut (Huda, 2019) metode *Usability Testing* dapat digunakan untuk pengukuran *usability* dari suatu sistem karena pada metode ini mengukur apakah interaksi antara pengguna dan aplikasi dapat berjalan dengan baik. Metode SUS terdiri 10 pertanyaan yang mudah diterima oleh responden. metode tersebut digunakan untuk mengetahui apakah suatu sistem telah

memenuhi standar dari *usability* serta untuk menemukan permasalahan yang ada pada sistem tersebut.

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan menjadi acuan contohnya (Stephanie dkk., 2023) dengan penelitiannya yang berjudul “Penerapan UCD dalam Aplikasi *Tracking* Kalori: *OnTrack* Solusi Kalori Seimbang” yang menggunakan kombinasi metode *double diamond* dan metode *System Usability Scale* (SUS). Untuk penelitian tersebut di mendapatkan skor 80,21 dari pengujian secara *online* dengan 12 responden, dan mendapatkan skor 79,5 pada pengujian secara *offline*. Hal ini menunjukkan bahwa masuk ke dalam *range acceptable* dengan *rating excellent* atau dapat diterima.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti memberikan solusi dengan membuat penelitian untuk mencari kebutuhan pengguna dari *Website* Dinas Perhubungan Situbondo dan melakukan pengujian terhadap rekomendasi desain yang telah di buat. Maka dari itu penelitian ini berjudul “Implementasi *Usability Testing* Dalam Pra Pengembangan *Website* Dinas Perhubungan Situbondo”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana penerapan *System Usability Scale* dalam mendapatkan penilaian dari pengguna mengenai *Website* Dinas Perhubungan Situbondo?
- b. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan *User Interface* (UI) dan *User experience* (UX) dari hasil perhitungan *System Usability Scale* dan metode SDLC *Waterfall* pada *Website* Dinas Perhubungan Situbondo?
- c. Bagaimana melakukan pengujian *Website* Dinas Perhubungan Situbondo dengan menggunakan *Black box*?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian skripsi ini sebagai berikut:

- a. Dapat menerapkan *System Usability Scale* dalam mendapatkan penilaian dari pengguna mengenai *Website* Dinas Perhubungan Situbondo?

- b. Dapat merancang dan mengimplementasikan *User Interface* (UI) dan *User experience* (UX) dari hasil perhitungan *System Usability Scale* dan metode *SDLC Waterfall* pada *Website* Dinas Perhubungan Situbondo
- c. Dapat melakukan pengujian *Website* Dinas Perhubungan Situbondo dengan menggunakan *Black box*

1.4 Manfaat

- a. Bagi Peneliti

Dengan penerapan metode *System Usability Scale* pada Dinas Perhubungan Situbondo diharapkan membantu pengguna dalam penggunaan *Website*, dalam hal *usability* dan *user friendly* sehingga pengguna lebih nyaman. Dapat meningkatkan kualitas *user interface* dan *user experience* pada *Website* Dinas Perhubungan Situbondo.

- b. Bagi Dinas Perhubungan Situbondo

Dengan menghasilkan *Website* Dinas Perhubungan Situbondo sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk meningkatkan mobilitas *Website* Dinas Perhubungan Situbondo sehingga pengguna lebih nyaman.