

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Adanya rencana pemerintah dalam kebijakan pembatasan penggunaan BBM bersubsidi ini membuat era digitalisasi juga masuk ke ranah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), program digitalisasi SPBU ini dilakukan oleh Pertamina yang bekerja sama dengan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) dengan membuat aplikasi MyPertamina sebagai sarana pembelian BBM bersubsidi.

PT Pertamina (Persero) akan mewajibkan calon pembeli solar dan pertalite daftar terlebih dulu melalui aplikasi MyPertamina. Direktur Utama Pertamina Patra Niaga Alfian Nasution mengatakan hal tersebut dilakukan agar penyaluran BBM subsidi tepat sasaran. (CNN INDONESIA, 2022)

Aplikasi MyPertamina menjadi yang terpopuler saat ini dilihat dari *google playstore*, itu artinya aplikasi MyPertamina banyak diunduh oleh pengguna *google play store*, namun meskipun menjadi yang terpopuler ternyata aplikasi MyPertamina justru mendapatkan rating yang buruk dari para penggunanya, yakni mendapatkan rating 1,2 dari total 5 juta pengunduh (PlayStore, 2022). Melihat dari *rating google play store* tersebut secara global penilaian yang diberikan oleh pengguna lebih terfokus pada bagian sistem operasi aplikasinya, namun hal tersebut bisa memberikan dampak penilaian buruk terhadap *User Interface* aplikasi sehingga bisa dikategorikan tidak layak, maka pada penelitian ini aplikasi MyPertamina akan diuji kualitas *user interface usability* nya.

Kualitas aplikasi maupun website terdiri dari berbagai aspek diantaranya adalah suatu aplikasi atau website harus memiliki fitur yang berfungsi dengan baik sesuai dengan tujuannya, dapat dijalankan atau digunakan dengan mudah oleh penggunanya, dapat memudahkan pengguna untuk mengaksesnya dimanapun dan kapanpun, salah satu aspek yang dinilai penting bagi kualitas sebuah aplikasi adalah *usability*.

Pengujian *usability* dilakukan untuk mendapatkan permasalahan *usability* di dalam aplikasi, serta untuk mengukur tingkat kemudahan (*learnability*), tingkat kecepatan (*efficiency*), tingkat ingatan pengguna (*memorability*), tingkat kesalahan (*error*) dan tingkat kepuasan pengguna (*satisfaction*) (Wahid, 2019).

Metode *USE Questionnaire* ini adalah salah satu alat ukur untuk menghasilkan nilai *usability*. Memiliki 30 pernyataan yang dibagi menjadi 4 parameter yaitu, *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, *Satisfaction* (Fahmi, Az-zahra and Dewi, 2018). Penerapan metode *USE Questionnaire* telah banyak dilakukan sebagai teknik evaluasi atau menganalisis suatu tampilan *interface* pada sebuah produk.

Metode *Cognitive Walkthrough* adalah metode evaluasi *usability* di mana satu atau lebih evaluator bekerja melalui serangkaian skenario tugas dan meminta sejumlah pertanyaan dari perspektif pengguna, juga merupakan metode berbasis teori, di mana evaluator mengevaluasi setiap langkah yang diperlukan untuk melakukan tugas berbasis skenario, dan mencari masalah *usability* yang akan mengganggu belajar dengan eksplorasi. (Raharjo, Kusuma and Sukoco, 2008)

Penelitian-1 (Rahadi, 2014) mengikutsertakan metode *USE Questionnaire* pada proses pengukuran *usability* suatu sistem, penelitian-2 (Purnamasari, Heryana and Prihandani, 2021) membandingkan metode *USE Questionnaire* dan *System Usability Scale*, penelitian ke-3 (Ahsyar, Hasanah and Syaifullah, 2019) menggunakan metode *USE Questionnaire*, penelitian ke-4 (Aisyah *et al.*, 2021) menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, penelitian ke-5 (M. Defriani, M. Gito Resmi, 2021) menggabungkan metode *Cognitive Walkthrough* dan *System Usability Scale*, penelitian ke-6 (Hidayat, Asnawi and Rohman, 2021) menggunakan metode *Use Questionnaire*.

Hasil yang didapat dari 6 penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwasannya metode *USE Questionnaire*, *Cognitive Walkthrough*, *System Usability Scale* ini sangat membantu dalam upaya pengukuran tingkat *usability* suatu sistem, pada 6 penelitian sebelumnya belum pernah dilakukan metode gabungan analisis *usability* menggunakan *Cognitive Walkthrough*, *Use*

*Questionnaire* , dan *System Usability Scale (SUS)* dengan adanya kesimpulan tersebut maka penelitian ini akan berfokus untuk mengukur dan menganalisis *usability* pada aplikasi MyPertamina berdasarkan *Nielsen Models* yang mencakup *Learnability, Efficiency, Memorability, Satisfaction* dan *Errors* menggunakan gabungan perhitungan *SUS Score* dan *Use Questionnaire*, kedua metode ini memiliki beberapa kesamaan dimana analisis dapat dilakukan dengan menggunakan media apapun, hanya saja terdapat perbedaan jumlah soal dan analisis data, sehingga penelitian menggabungkan perbedaan tersebut, dimana jumlah pertanyaan mengikuti teknik *Usefull, Satisfaction and Ease of Use Questionnaire* yang berjumlah sebanyak 30, sedangkan untuk perhitungan menggunakan teknik *System Usability Scale* dan diakhir pengkategorian *grade scale* aplikasi menggunakan standar kelayakan dari *USE Questionnaire*.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, rumusan masalah yang akan dibahas adalah mengukur dan menganalisis *usability* berdasarkan Nielsen Model yang mencakup *Learnability, Efficiency, Memorability, Satisfaction*, dan *Errors* pada aplikasi MyPertamina ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Menghindari pembahasan yang melebar dari seharusnya maka adanya batasan dalam melakukan penelitian, sehingga penelitian ini hanya mengukur dan menganalisis tingkat *usability* berdasarkan Nielsen Model yang mencakup *Learnability, Efficiency, Memorability, Satisfaction* dan *Errors* pada aplikasi MyPertamina.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian untuk mengukur dan menganalisis *usability* pada aplikasi MyPertamina berdasarkan Nielsen Model yang mencakup *Learnability, Efficiency, Memorability, Satisfaction* dan *Errors* menggunakan gabungan perhitungan *SUS Score* dan *Use Questionnaire*.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu hasil dari penelitian ini dapat berguna untuk menjadi relevansi bagi para peneliti yang juga ingin meneliti terkait pengukuran *usability* sistem.

### 1.6 Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan cara untuk memperoleh kebenaran dalam menggunakan penelusuran yang didasari realitas yang sedang dikaji. Metodologi penelitian yang diterapkan pada penelitian ini terdiri dari 7 tahapan, yaitu:

1. Identifikasi Masalah  
Menentukan masalah-masalah yang berkaitan dengan usability terhadap aplikasi MyPertamina.
2. Studi Literatur  
Mencari informasi-informasi terkait masalah yang telah ditemukan sebagai bahan referensi untuk keterbaruan penelitian tersebut.
3. Penentuan Parameter  
Menentukan parameter yang akan digunakan untuk pengujian penelitian.
4. Validitas dan Reliabilitas  
Proses pengujian seberapa valid dan reliable pertanyaan yang telah dibuat untuk disebarkan kepada para responden.
5. Pengumpulan Data  
Pengumpulan data dilakukan melalui bantuan media *online* melalui *google form*.
6. Analisis Data  
Mengolah data-data yang didapatkan dari responden melalui kuesioner.
7. Kesimpulan  
Menarik kesimpulan dari hasil yang didapatkan.

## **1.7 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini diantaranya mencakup :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang garis besar dilakukannya penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan informasi terkait teori dasar yang digunakan dalam penelitian serta relevansi penelitian terkait yang digunakan sebagai acuan untuk kebaruan penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang Langkah-langkah yang akan dilakukan selama proses penelitian

### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN**

Bab ini membahas terkait hasil dari alur metodologi penelitian yang telah ditetapkan, kemudian hasilnya dipaparkan pada bab ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil yang didapat selama proses penelitian, serta saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.