

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi semakin berkembang, yang mana di zaman sekarang tidak bisa dihindari dalam kehidupan. Teknologi akan semakin berkembang lagi dengan seiring waktu yang berjalan dan kemajuan ilmu pengetahuan. Di era revolusi industri sekarang ini, seluruh segala sesuatunya kebanyakan telah menggunakan bantuan teknologi. Teknologi sudah banyak digunakan dari berbagai bidang kehidupan, yaitu perbankan, bisnis, pemerintah, kesehatan, industri dan pendidikan [1] Pemanfaatan berbagai bidang itu sering kali diimplementasikan pada berbagai platform, seperti aplikasi *mobile*, *website* dan software. Berdasarkan data yang didapat pada situs [statista.com](https://www.statista.com) suatu portal statistik internasional ditunjukkan bahwa kuartal dari tahun ke tahun aplikasi Google Play Store dan Apple App Store meningkat. Hal itu dikarenakan para pengguna semakin banyak.



Gambar 1.1 Statistik pengguna Play Store
sumber: Statista.com

Jumlah aplikasi juga mengalami perubahan naik turun, dikarenakan *Google Play Store* dan *Apple App Store* teratur untuk menghapus aplikasi *mobile* yang tidak berkualitas bagus Berdasarkan data *pixalate* yang merupakan perusahaan bagian analisis mengatakan bahwa *Google Play Store* dan *Apple App Store* telah menyimpan banyak aplikasi bahkan sampai ribuan yang tidak dapat diperbarui lagi karena terabaikan [2] *Pixalate* mengatakan bahwa pada 1 April 2022 sampai juni 2022 sudah lebih dari 1,6 juta aplikasi yang terabaikan. Aplikasi *Google Play* memiliki peningkatan 16%.

Aplikasi Digital Korlantas Polri merupakan aplikasi *Mobile* yang dimiliki instansi kepolisian guna untuk memudahkan masyarakat dalam mencari informasi, dan memberikan pelayanan. salah satunya sebagai pembuatan dan perpanjangan SIM (surat izin mengemudi). Aplikasi tersebut dapat digunakan dimana saja dan kapan saja untuk mendapatkan informasi atau mencari pelayanan.

Namun masih banyaknya kendala dalam aplikasi tersebut, yaitu banyak para pengguna baru aplikasi itu tidak dapat mengaksesnya dan banyak yang tidak paham apalagi orang tua yang sudah ketinggalan teknologi [4] Banyak masyarakat yang mengeluh mulai dari pendaftaran aplikasi, dan kebingungan untuk registrasi aplikasi. Pada halaman *Google Play Store* dan *Apple App Store* banyak yang mengatakan bahwa aplikasi itu tidak dapat digunakan dan sulit untuk diaksesnya dengan rating yang rendah.



Gambar 1.2 Rating Aplikasi di App Store 25 November 2025

Berdasarkan permasalahan itu maka perlunya evaluasi pada aplikasi mobile yang dimiliki oleh instansi polri, agar para pengguna mudah dalam mengoperasikan aplikasi, dan tidak kebingungan. Adapun yang perlu dievaluasi terkait desain antar muka. Evaluasi yang digunakan nantinya menggunakan metode yang bisa melihat kondisi saat ini, salah satunya menggunakan metode *Heuristic evaluation* yaitu teknik pengujian untuk menyelesaikan masalah berdasarkan *user interface* dan bisa membuat keputusan dengan efisien.

User Interface merupakan rangkaian dari tampilan grafis yang bisa dipahami atau dimengerti oleh para pengguna komputer maupun *gadget* yang

diprogram sedemikian rupa hingga akhirnya dapat dibaca oleh sistem operasi komputer dan berjalan sebagaimana mestinya [5] Terdapat empat cara dalam melakukan evaluasi *user interface* yang pertama menggunakan cara formal dengan teknik analisa, kedua cara otomatis yaitu menggunakan prosedur dari sebuah program yang terkomputerisasi, ketiga yaitu menggunakan cara empiris melakukan percobaan dengan *test user*, keempat cara heuristic yaitu meminta pengguna untuk melihat secara sekilas *interfacenya* dan langsung dimintai pendapat untuk menilainya [6] Merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [7] dengan judul Analisis User Interface pada aplikasi Mobile Pelaporan Online Menggunakan *Heuristic Evaluation*, pada tahap riset itu dilakukan pengujian aplikasi mobile pelaporan online yang dimiliki oleh pemerintah kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian itu dikatakan bahwa tingkat usability aplikasi mobile Lapor Sleman sudah baik dan memenuhi kriteria, namun ada beberapa indikator yang kurang optimal tetapi tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini akan mengangkat topik *User Interface* Pada Aplikasi Digital Korlantas Polri menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan serta fakta yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka pokok masalah yang bisa dirumuskan berikut ini: Bagaimana hasil evaluasi *user interface (UI)* dan *user experience (UX)* aplikasi Digital Korlantas Polri berdasarkan penilaian dan pengalaman pengguna menggunakan *heuristic evaluation*?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian supaya tidak menyimpang topik permasalahan yang ingin diteliti perlunya batasan masalah. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut:

1. Metode pengembangan yang digunakan *Heuristic Evaluation*.
2. Output pada penelitian ini mengevaluasi sistem, penulis hanya akan mengidentifikasi, analisis, aplikasi mobile.
3. Menggunakan *User Interface* untuk mendesain proses.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini untuk menganalisa performa system yang terdapat dalam aplikasi mobile Digital Korlantas Polri, dan untuk mengetahui usabilitynya sudah efektif dan efisien.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Untuk Penulis

Manfaat bagi penulis adalah, sebagai penerapan dan pengembangan ilmu yang telah didapatkan pada bangku perkuliahan.

2. Manfaat Untuk Pengguna

Manfaat untuk para pengguna aplikasi, yaitu supaya mudah dalam mengoperasikan aplikasi mobile.

3. Manfaat Untuk Universitas

Untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam kampusnya, apakah telah menguasai materi yang diberikan pada bangku perkuliahan, serta dapat menjadikan bahan evaluasi cara penyampaian pembelajaran.

1.6 Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka untuk ruang lingkup yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Objek penelitian aplikasi Digital Korlantas Polri, untuk mengukur sejauh mana usability aplikasi tersebut
2. Metode *Heuristic Evaluation* menggunakan 10 variabel diantaranya *Visibility of system status, Match Between System and the Real World, User Control and Freedom, Consistency and Standards, Error Prevention, Recognition Rather Than Recall, Flexibility and Efficiency of Use, Aesthetic and Minimalist Design, Help User Recognize, Diagnose and Recovers from Errors, Help and Documentation.*
3. Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert
4. Metode Penentuan sampel menggunakan rumus slovin

5. Populasi yang dilibatkan Masyarakat kota jogja
6. Metode analisis data menggunakan metode uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini nantinya akan disajikan lima bab yang disusun sesuai dengan materi pembahasan, nantinya akan sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan terkait masalah yang menjadi dasar dalam menjalankan penelitian, pada bab ini berisikan, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini nantinya akan diuraikan penelitian sebelumnya dan teori yang akan dipakai untuk bahan pendamping penelitian dan selain itu untuk membantu menganalisis penelitian supaya laporan penelitian dapat tersusun jelas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini nantinya akan menjelaskan metode penelitian apa yang akan digunakan, serta pengumpulan data dan teknik analisisnya sehingga data yang diperoleh bisa diolah dan mendapatkan hasil sesuai keinginan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini nantinya akan beri terkait pelaksana penyajian dan pembahasan data yang telah didapatkan dan diolah, maka penelitian ini akan tersai secara terstruktur.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir nantinya akan disimpulkan hasil penelitian ini dan selain itu adanya saran untuk penelitian lebih lanjut lagi, agar penelitian ini bisa dikembangkan.