

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengalami perkembangan yang pesat. Pemanfaatan perkembangan teknologi yang semakin beragam menyesuaikan dengan kebutuhan manusia. Salah satu aspek perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat. Media penyampaian informasi sekarang tidak terbatas pada waktu dan tempat, media penyampaian informasi bisa melalui media cetak maupun media elektronik. Namun, ada sebuah alternatif lain dengan biaya yang lebih murah yang sangat mudah dijangkau oleh masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi berupa internet. Internet merupakan salah satu media penyampaian informasi yang bersifat global, yang dimana sebuah informasi dapat secara mudah untuk diperoleh dan disebarluaskan kepada masyarakat. Salah satu cara yang dilakukan dalam penggunaan internet adalah menggunakan *website*.

*Website* merupakan sebuah media informasi yang ada di internet. *Website* adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam *World Wide Web* (WWW) di Internet. Sebuah halaman web adalah dokumen yang ditulis dalam format HTML (*Hyper Text Markup Language*), yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari server *website* untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui *web browser*. Semua publikasi dari *website-website* tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar.

Halaman-halaman dari *website* akan bisa diakses melalui sebuah URL yang biasa disebut *Homepage*. URL ini mengatur halaman-halaman situs untuk menjadi sebuah hierarki, meskipun, *hyperlink-hyperlink* yang ada di halaman tersebut

mengatur para pembaca dan memberitahu mereka susunan keseluruhan dan bagaimana arus informasi ini berjalan.

Dipendajatim.go.id merupakan suatu *website* yang digunakan oleh Bapenda Jatim (Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur) untuk menunjang kegiatannya. Dalam *website* ini memiliki informasi yang cukup lengkap diantaranya Beranda, Profil, Layanan, Berita, Info, SAKIP, PPID, dan DWP. Pada opsi beranda di *website* Bapenda Jatim memiliki berita terbaru mengenai informasi pajak. Kemudian pada opsi profil memberikan informasi, yaitu sejarah pembentukan, visi misi Pemprov Jatim, tujuan dan sasaran Bapenda, Tugas Pokok dan Fungsi, Susunan Organisasi, Susunan Organisasi UPT, Daftar UPT PPD, dan Jenis-Jenis Penerimaan. Kemudian di opsi layanan terdapat informasi, yaitu Samsat Induk, Samsat Payment Point, Samsat Corner, Samsat *Drive Thru*, Samsat Keliling, Pembayaran PKB melalui Link Aja, Tokopedia, dan Pembayaran PKB melalui Bank Jatim. Selanjutnya, pada menu info terdapat pilihan menu, yaitu Info PKB, Info NJKB, Info PAD, Peta Layanan dan Cetak E-TBPKB. Pada pilihan menu SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) memiliki informasi, yaitu SAKIP 2013, SAKIP 2014, SAKIP 2015, SAKIP 2016, SAKIP 2017, SAKIP 2018, SAKIP 2019. Pada bagian PPID memiliki informasi yaitu, profil PPID, Layanan Informasi, dan Daftar Informasi. Dalam profil PPID memiliki sub informasi, yaitu Seputar PPID, Kelembagaan, SK PPID BAPENDA 2020, Pedum PPID, SOP Pelayanan Informasi, SOP Pengajuan Keberatan, dan Regulasi. Kemudian yang terakhir yaitu DWP, DWP merupakan *website* Dharma Wanita Persatuan Bapenda Jawa Timur.

Laporan ini akan menggunakan metode evaluasi *usability* yang disebut *Usability Testing*. *Usability* dapat didefinisikan sebagai atribut kualitas yang menggambarkan betapa mudahnya seorang pengguna untuk melakukan navigasi melalui *website* dipendajatim.go.id. Dikarenakan *usability* merupakan salah satu atribut kualitas yang penting, pengukuran *usability* harus dilakukan dengan benar dan teratur untuk memastikan *usability* dipantau dan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. *Usability Testing* dapat mengukur agar lebih mudah dikembangkan untuk meningkatkan jumlah kepuasan pengguna. Ada beberapa metode yang digunakan dalam mengevaluasi *usability*, yaitu menggunakan evaluasi heuristik atau *usability testing*. Penggunaan metode ini bertujuan untuk memastikan faktor-faktor penting

dari *usability* yang harus ditindaklanjuti agar *website* lebih menarik, *user friendly*, dan penggunaan *website* dapat digunakan secara optimal.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fungsi *website* sangatlah penting agar mendukung terbentuknya sistem informasi yang baik untuk menunjang aktivitas bagi para penggunanya dan memiliki fungsi yang tepat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Maka didapatkan rumusan masalah, sebagai berikut :

Berapa nilai *usability* pada website Bapenda Jatim berdasarkan kriteria *Learnability, Memorability, Efficiency, Errors, dan Satisfaction*.

## **1.3 Batasan Masalah**

Maka didapatkan Batasan-Batasan, sebagai berikut :

Pengukuran faktor *usability* dalam kemudahan untuk mendapatkan informasi di website Bapenda Jatim terhadap Mahasiswa.

## **1.4 Tujuan**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penyelenggaraan kegiatan praktek kerja lapangan yang dilakukan di UPT Surabaya Selatan Dinas Pendapatan Provinsi Jatim mempunyai tujuan bagi mahasiswa, Institusi Pendidikan (Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur) dan bagi instansi tempat mahasiswa melakukan Praktik Kerja di lapangan.

### **1.4.2 Tujuan bagi Mahasiswa**

Tujuan bagi mahasiswa dengan adanya praktik kerja lapangan ini adalah :

1. Menambah wawasan mahasiswa terhadap aspek–aspek diluar bangku kuliah di lokasi PKL atau perusahaan.
2. Menyiapkan mahasiswa sehingga lebih memahami kondisi pekerjaan sesungguhnya.
3. Melatih mahasiswa untuk berpikir kritis pada perbedaan metode–metode pekerjaan antara teoritis dan kerja praktik di lapangan.

4. Memberikan kesempatan untuk mempelajari keterampilan dan pengetahuan baru melalui kegiatan kerjasama dengan para pakar industri yang telah berpengalaman di lapangan.
5. Memperoleh kesempatan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

#### **1.4.3 Tujuan bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Tujuan bagi universitas dengan adanya praktik kerja lapangan ini adalah :

1. Mendapatkan umpan balik dari lapangan mengenai isi materi yang telah diberikan di bangku kuliah.
2. Memperoleh masukan tentang masalah-masalah di tempat praktik kerja lapangan.
3. Dapat menjembatani penelitian dengan Lembaga Penelitian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

#### **1.4.4 Tujuan bagi Instansi**

Tujuan bagi instansi dengan adanya praktik kerja lapangan ini adalah :

1. Memperoleh masukan yang mungkin dapat membantu penyelesaian studi kasus di kalangan sesuai dengan konsentrasinya.
2. Menjalin hubungan kerja sama dalam bidang pendidikan dengan institusi sebagai suatu badan penelitian.

#### **1.4.5 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari praktik kerja lapangan ini adalah :

1. Mengaplikasikan ilmu dan teori sesuai dengan konsentrasi peserta PKL.
2. Mengaplikasikan ilmu teoritis tentang pekerjaan di dunia kerja atau melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan jurusan yang diambil di bangku kuliah, dan analisis datanya pada kondisi tempat praktik kerja lapangan.
3. Diharapkan setelah praktik kerja lapangan peserta dan perusahaan terjadi hubungan timbal balik baik sehingga nantinya, peserta dapat direkrut sebagai karyawan.

## **1.5 Manfaat**

Manfaat dari praktik kerja lapangan ini adalah :

1. Memberikan hasil dan evaluasi *usability* kepada Bapenda Jawa Timur.
2. Memberikan saran untuk pengembangan website selanjutnya agar *usability* dapat tercapai.