

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

2.1 *Usability*

2.1.1. **Pengertian *Usability***

Usability berasal dari kata *usable* yang diartikan secara umum dapat digunakan dengan baik. Sesuatu dapat dikatakan sangat berguna ketika kegagalan (*error*) dapat dihilangkan atau diminimalisir dalam penggunaannya agar memberikan manfaat dan kepuasan kepada pengguna. *Usability* adalah sebuah kebergunaan yang jika digunakan dalam situs *website* dapat menilai sejauh mana kebergunaan *website* tersebut kepada para pengguna (*user*). *Usability* atau “kebergunaan” adalah tingkat kualitas dari sistem yang mudah dipelajari, mudah digunakan dan mendorong para pengguna untuk menggunakan sistem sebagai alat bantu positif dalam menyelesaikan tugas. Dalam konteks ini, yang dimaksud sebagai sistem adalah perangkat lunak. *Usability* juga dapat diartikan sebagai suatu ukuran, dimana para pengguna dapat mengakses fungsionalitas dari sebuah sistem dengan efektif, efisien dan memuaskan dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam *usability* penilaian keberhasilan menggunakan indikator Kemudahan (*Learnability*), Efisiensi (*Efficiency*), Mudah diingat (*Memorability*), Kesalahan dan Keamanan (*errors*), dan Kepuasan (*Satisfaction*). Berikut beberapa definisi *usability* :

1. Definisi menurut ISO (Organization For Standardization) (9241-11) : yakni tingkat daya guna dari suatu produk yang digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dan memberi kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu. Dalam definisi menurut ISO ini berfokus pada 3 ukuran penting dari *usability* yakni efektif, efisien dan memberi kepuasan.
2. Definisi menurut Joseph Daumas dan Janice Redish (2009) *usability* digunakan untuk mengukur tingkat pengalaman penggunaan ketika berinteraksi dengan produk sistem baik itu *website*, *software*, *mobile phone* ataupun yang lainnya. Dan secara umum *usability* mengacu kepada bagaimana pengguna bisa mempelajari dan menggunakan produk

untuk memperoleh tujuannya dan seberapa puas mereka terhadap penggunaannya.

3. Jakob Nielsen mendefinisikan *usability* sebagai pengalaman suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat.

Dari definisi *usability* tersebut, dalam penelitian akan menggunakan lima aspek *usability* atau lima atribut seperti yang dikemukakan oleh Jacob Nielsen dan searah dengan *usability* menurut ISO 9241:11, sebagai berikut :

1. Kemudahan (*Learnability*) didefinisikan seberapa cepat pengguna mahir menggunakan sistem dan kemudahan dalam menggunakan dan menjalankan suatu fungsi serta apa yang penggunaan inginkan dapat mereka dapatkan
2. Efisiensi (*Efficiency*) didefinisikan sebagai sumber daya yang dikeluarkan guna mencapai ketepatan dan kelengkapan tujuan.
3. Mudah diingat (*Memorability*) didefinisikan bagaimana kemampuan pengguna mempertahankan pengetahuannya setelah jangka waktu tertentu, kemampuan mengingat didapatkan dari peletakan menu yang tetap.
4. Kesalahan dan Keamanan (*Errors*) didefinisikan berapa banyak kesalahan-kesalahan apa saja yang dibuat pengguna, kesalahan yang dibuat pengguna mencakup ketidaksesuaian apa yang pengguna pikirkan dengan apa yang sebenarnya disajikan oleh sistem.
5. Kepuasan (*Satisfaction*) didefinisikan kebebasan dari ketidaknyamanan, dan sikap positif terhadap pengguna produk atau ukuran subjektif sebagaimana pengguna merasa puas terhadap sistem.

2.2 Website

2.2.1. Pengertian Website

Website merupakan sebuah wadah dalam internet yang digunakan sebagai media penyebaran informasi untuk bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Sebuah *website* terjadi didasari oleh perkembangan teknologi informasi dan jaringan antara komputer yang saling berkaitan. Menurut

Proweb Indonesia, *Website* adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga dapat tersalur di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Secara terminologi *website* adalah kumpulan dari halaman-halaman situs yang biasanya terangkum dalam sebuah domain ataupun subdomain, atau lebih tepatnya berada di dalam *World Wide Web* (WWW).

2.2.2. Situs Web Bapenda Jatim

Situs *website* 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. Dalama 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. Situs *website* dipendajatim.go.id atau Bapenda Jatim ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dari website ini tanpa harus melakukan kunjungan secara fisik ke tempat bapenda tersebut.

2.2.3. Fungsi dan manfaat Situs *Web* Bapenda Jatim

a. Fungsi Sebagai Sarana Informasi

Fungsi *website* adalah sebagai sarana untuk menyampaikan informasi terbaru dan menarik untuk dibaca oleh customer atau pelanggan anda. Pada dasarnya, *website* juga dapat dijadikan sebagai sarana edukasi, pembelajaran, tutorial, tips & trik, dan masih banyak lagi.

b. Media Tanpa Batas

Melalui *website*, Bapenda dapat menyediakan informasi kepada para pengunjung dan membantu mereka mendapatkan informasi hingga solusi atas masalah yang mereka miliki. *Website* bisa diandalkan sebagai media informasi tanpa batas selama 24 jam.

c. Sebagai Wadah Untuk Membagikan Sumber Informasi

Manfaat yang kedua sebagai media untuk menginformasikan terkait berita, artikel, bacaan, dan lain – lain. Cukup dengan membaca artikel atau berita melalui situs, masyarakat dapat mendapatkan berbagai informasi terbaru.