

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi yang terus berkembang ini, masyarakat di Indonesia telah merasakan dampak besar dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat meyakini bahwa teknologi dapat membantu mereka dalam memenuhi berbagai kebutuhan secara lebih mudah, efisien, dan cepat (Noor & Hadisaputro, 2022). Teknologi telah mempermudah akses terhadap berbagai layanan dan informasi terutama penggunaan internet yang kini telah mencapai 215,63 juta pengguna (APJII, 2023). Kota Surabaya menjadi salah satu kota penyumbang pengguna internet terbanyak (Rendra, 2022). Internet telah mengubah cara orang mencari pekerjaan, informasi produk dan layanan, berinteraksi dengan pemerintah, dan menciptakan peluang bisnis *E-Commerce*. Bisnis digital berkembang pesat karena transaksi jual beli online sederhana dan memerlukan modal kecil, cukup dengan foto produk dan akses internet.

Pada tahun 2021, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi belanja online E-Peken Surabaya untuk mendukung UMKM dan memudahkan belanja pemerintah sebagai mitra daring LKPP pada Bela Pengadaan (Pemerintah Kota Surabaya, 2022). Aplikasi ini menghadirkan produk UMKM, toko kelontong, hingga Sentra Wisata Kuliner (SWK) dari seluruh kecamatan yang ada di Kota Surabaya dengan tujuan meningkatkan perekonomian rakyat pasca pandemi COVID-19 (Aulia, 2022). E-Peken Surabaya awalnya hanya ditujukan bagi pegawai Aparatur Sipil Negara

(ASN) (Pemerintah Kota Surabaya, 2022). Namun, mulai 1 April 2022, aplikasi ini juga dapat digunakan oleh masyarakat umum (Liputan 6, 2022). Transaksi ASN memerlukan pengisian Nomor Induk Kependudukan (NIK) untuk verifikasi, sedangkan masyarakat umum hanya memerlukan kode verifikasi (Pemerintah Kota Surabaya, 2022). Aplikasi ini dapat diakses melalui website dan diunduh di Google Play Store.

E-Peken Surabaya bertujuan memberikan kemudahan kepada pengguna seperti aplikasi layanan lainnya. Namun, setiap aplikasi memiliki kelebihan dan kekurangan, serta pandangan subjektif dari penggunanya. Saat pertama kali diluncurkan, E-Peken Surabaya menerima sejumlah keluhan di *Google Play Store*. Masalah yang dihadapi antara lain kesulitan login karena tidak ada tombol sign-up atau registrasi yang terlihat. Pengguna hanya bisa login dengan memasukkan username dan password. Selain itu, pengguna dapat melihat barang atau toko tertentu sebelum login, tetapi setelah login, barang atau toko yang sama seringkali menampilkan pesan "data tidak tersedia."

Menindaklanjuti keluhan pengguna, Pemerintah Kota Surabaya dengan sigap memperbaiki aplikasi E-Peken Surabaya. Pada Juli 2023, mereka meluncurkan aplikasi baru khusus pembeli dan mengubah aplikasi lama menjadi khusus penjual untuk mengatasi masalah login. Tampilan dan fitur aplikasi juga ditingkatkan. Meski demikian, beberapa ulasan masih menyebutkan perlunya perbaikan antarmuka dan tombol filter. Selain ulasan di *Google Play Store*, wawancara dalam Lampiran 1-5 mengidentifikasi beberapa kendala yang dirasakan pengguna, seperti tidak berfungsinya fitur rating, ulasan, dan WhatsApp. Fitur rating dan ulasan tidak terlihat,

membuat calon pembeli ragu untuk bertransaksi. Tombol WhatsApp juga tidak dapat diklik dan tidak mengarahkan langsung ke nomor penjual.

Keluhan yang telah dijelaskan menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi E-Peken Surabaya masih kurang optimal, mempengaruhi kepuasan pengguna. Aplikasi harus memenuhi kebutuhan penggunanya untuk dinyatakan berhasil dan berkualitas (Rohmah & Ary, 2021). Salah satu cara untuk mengetahui kebutuhan pengguna yaitu dengan mengevaluasi pengalaman pengguna (Luthfi et al., 2018). Pengalaman pengguna adalah aspek penting dalam pengembangan produk atau layanan digital karena dapat meningkatkan kepuasan pengguna melalui pemahaman kebutuhan, kemampuan, keterbatasan, dan penilaian pengguna (Hartawan, 2019). Untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi E-Peken Surabaya, diperlukan evaluasi *user experience*. Salah satu metode yang efektif adalah User Experience Questionnaire (UEQ) (Ahnan et al., 2021).

*User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan kuesioner yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap suatu produk yang diciptakan oleh Schrepp, Hinderks, dan Thomaschewsk pada tahun 2005. UEQ adalah metode pengumpulan *feedback* yang populer dalam melakukan evaluasi UX pada produk interaktif (Hinderks et al., 2018). Tujuan utama UEQ yaitu melakukan pengukuran *user experience* secara langsung dan cepat (Schrepp et al., 2017). Metode UEQ sangat mudah untuk diaplikasikan, efisien, dan sangat akurat daripada menggunakan metode lainnya. Metode UEQ memiliki *Data Tools Analysis* yang dapat membandingkan tingkat pengalaman dari setiap responden dengan mudah karena dapat dihitung dengan *tools* yang telah disediakan di *website* resmi UEQ. Jadi penelitian dengan

menggunakan metode UEQ dapat memberikan efisiensi waktu karena tidak perlu melakukan perhitungan secara manual (Juniantari et al., 2021).

Keunggulan UEQ dibandingkan metode lain seperti *Quality Improvement System* (QUIS), *Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire* (SUPR-Q), dan *System Usability Scale* (SUS) adalah kemampuannya memberikan pandangan komprehensif tentang *user experience*, mencakup aspek *usability* dan pengalaman pengguna (Wicaksana & Farisi, 2022). QUIS hanya mengukur aspek *interface*, SUS dan SUMI hanya aspek *usability*, sementara SUPR-Q terbatas untuk web. UEQ dapat digunakan untuk berbagai macam produk (Schrepp, 2017). UEQ menyediakan alat analisis dalam bentuk Excel, gratis digunakan, dan tersedia dalam lebih dari 30 bahasa, termasuk bahasa Indonesia yang diterjemahkan oleh Harry B. Santoso yang dapat diakses di laman resmi UEQ (<https://www.ueq-online.org/>). (Santoso et al., 2016).

Skripsi ini akan mengimplementasikan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri atas 6 (enam) skala, yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*). Pengisian kuesioner pada UEQ dilakukan dengan 26 pasang parameter penilaian yang tidak serupa dan pengujiannya dapat dilakukan dengan *online* ataupun *offline* sehingga dikatakan lebih fleksibel (Salsabilah et al., 2022). Kuesioner ini adalah ukuran yang mudah diterapkan, andal, dan valid untuk pengalaman pengguna (Laugwitz et al., 2008). Dari keenam skala UEQ jika diidentifikasi pada pengalaman pengguna yang ada di ulasan *Google Play Store* maka hasilnya sebagai berikut pada Tabel 1.1.

**Tabel 1. 1 Korelasi Ulasan pada Google Play Store dengan Skala UEQ**

Skala	Keterangan	Ulasan
Daya Tarik ( <i>attractiveness</i> )	kesan pengguna terhadap keseluruhan, suka atau tidak suka	
Kejelasan ( <i>perspicuity</i> )	kemudahan mempelajari dan cara penggunaan	
Efisiensi ( <i>efficiency</i> )	pengguna dapat menyelesaikan sesuatu dengan cepat dan efisien tanpa usaha yang besar	
Ketepatan ( <i>dependability</i> )	tingkat kontrol yang dirasakan pengguna dalam interaksi	
Stimulasi ( <i>stimulation</i> )	tingkat motivasi dan kesenangan pengguna dalam menggunakan	
Kebaruan ( <i>novelty</i> )	tingkat inovasi dan kreativitas aplikasi yang dapat menarik perhatian pengguna	

Ulasan-ulasan pengguna aplikasi E-Peken Surabaya yang disampaikan pada *Google Play Store* menunjukkan bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, peneliti akan mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi E-Peken Surabaya menggunakan enam skala pengukuran pada metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada skripsi ini yaitu bagaimana mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi E-Peken Surabaya berdasarkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

### 1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup pada skripsi ini akan dibatasi dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Fokus skripsi ini adalah untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi E-Peken Surabaya dari sisi pembeli.
2. Skripsi ini menggunakan pengukuran *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 skala: daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*).
3. Populasi dalam skripsi ini adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Kota Surabaya yang menggunakan aplikasi E-Peken.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi E-Peken Surabaya menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat berguna dari skripsi ini antara lain:

#### a. Untuk Peneliti

1. Memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam tentang metode analisis pengalaman pengguna yang dapat diterapkan dalam konteks aplikasi berbasis teknologi informasi.

2. Berkontribusi pada literatur ilmiah di bidang pengalaman pengguna dan *User Experience Questionnaire* (UEQ), sehingga dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya.

**b. Untuk Pemerintah Kota Surabaya**

1. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi E-Peken Surabaya menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Hasil analisis dari skripsi ini dapat menjadi pedoman bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam mengidentifikasi bagian yang memerlukan perbaikan dan pengembangan aplikasi E-Peken Surabaya guna meningkatkan pengalaman pengguna.

**c. Untuk *User* Aplikasi**

1. Mewakili para pengguna (*user*) aplikasi E-Peken Surabaya dari sisi pembeli sebagai sarana menyampaikan kepada *developer* aplikasi untuk dilakukan pengembangan berdasarkan pengalaman pengguna aplikasi yang didapatkan dari hasil kuesioner pada skripsi ini.

## **1.6 Relevansi SI**

Sistem informasi merupakan gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi guna untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok (Seah & Ridho, 2020). Secara umum sistem informasi adalah suatu yang menyediakan informasi untuk manajemen pengambilan keputusan atau kebijakan dan menjalankan operasional

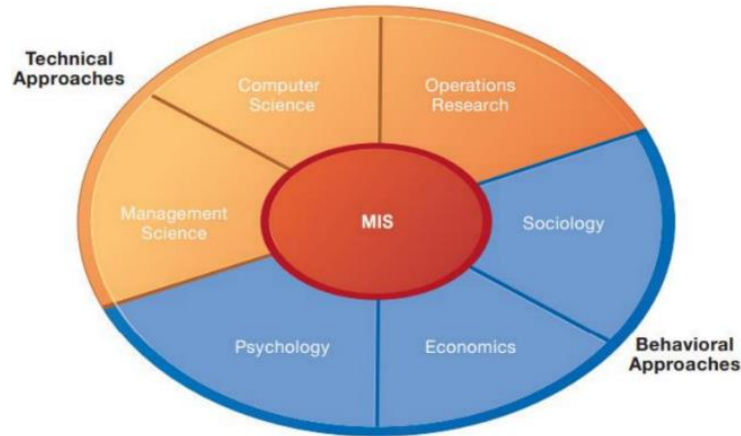
dari kombinasi orang-orang, teknologi, dan prosedur-prosedur yang terorganisasi. Menurut (Laudon & Laudon, 2018) secara teknis sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian komponen-komponen yang saling terintegrasi dan terkait untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengendalikan organisasi.

*Mobile* aplikasi merupakan salah satu penerapan dari sistem informasi. Menurut (Irsan et al., 2015), *mobile* aplikasi adalah perangkat lunak yang berjalan pada perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau *tablet PC*. Dengan menggunakan *mobile* aplikasi, dapat dengan mudah melakukan berbagai macam aktivitas salah satunya yaitu berbelanja. *E-government* atau *electronic government* merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan publik (Lenak et al., 2021). Salah satu *E-Government* yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya yaitu E-Peken, yang mana dengan aplikasi tersebut para pelaku UMKM dan masyarakat Surabaya dapat melakukan transaksi jual beli dengan mudah.

Secara umum, sistem informasi terbagi menjadi dua pendekatan yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches* seperti pada gambar 1.1. *Technical Approaches* adalah pendekatan secara teknis dalam sistem informasi yang menekankan secara matematis berbasis model serta fisik seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi. Sedangkan *Behavioral Approaches* adalah pendekatan yang berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi (Laudon & Laudon, 2018). Skripsi ini termasuk ke dalam *Behavioral Approaches* karena di dalam skripsi ini melakukan



evaluasi terhadap pengalaman pengguna pada aplikasi E-Peken Surabaya berdasarkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).



**Gambar 1. 1 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi (Laudon & Laudon, 2018)**

### 1.7 Sistematika Penulisan

Pada laporan skripsi ini, pembahasan disajikan dalam bentuk lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan dasar teori penunjang skripsi, diantaranya yaitu penjelasan mengenai sistem informasi, *user experience*, aplikasi *mobile*, *E-Commerce*, aplikasi E-Peken Surabaya, *User Experience Questionnaire* (UEQ), *UEQ Data Analysis Tool* serta beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan skripsi ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam skripsi antara lain alur penelitian, identifikasi masalah, studi observasi, studi literatur, kuesioner, penentuan populasi dan sampel, instrumen pernyataan, uji reabilitas, serta pengolahan dan analisis data

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil dan pembahasan berupa analisis demografis responden, uji kualitas data, analisis statistik deskriptif, dan interpretasi data UEQ.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan pembahasan dari hasil skripsi pada bab sebelumnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam skripsi ini.

### **LAMPIRAN**

Bagian ini berisi lampiran berupa dokumen-dokumen yang digunakan sebagai penunjang skripsi.