

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya teknologi di era informasi saat ini sangat dibutuhkan dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses bisnis dalam suatu organisasi atau instansi tak terkecuali pada (LPSE) atau layanan pengadaan barang/Jasa secara elektronik di Kota Ternate. Pergerakan informasi yang cepat mengharuskan setiap instansi dalam semua bidang yang membutuhkan informasi atau berita terkini harus mempunyai fasilitas pendukung, untuk mencapai hal tersebut diperlukan suatu pengelolaan teknologi Informasi yang baik dan benar agar mampu menunjang kesuksesan bisnis atau organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dengan adanya teknologi informasi maka pelayanan yang diberikan khususnya pada organisasi jasa, akan semakin cepat dan akurat.

Dalam peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018, telah disebutkan bahwa pengadaan barang/jasa secara elektronik pemerintah mempunyai peran penting dalam pembangunan nasional untuk peningkatan pelayanan *public* dan pengembangan perekonomian nasional daerah. Pengadaan barang/jasa yang mana sebelumnya menggunakan sistem konvensional atau manual, kini dengan adanya perkembangan teknologi yang begitu pesat, maka pemerintah berinisiatif untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan *website* dengan mengeluarkan kebijakan pengembangan e-government melalui INPRES No.3 Tahun 2003 LKKP mengembanagkan sistem layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik dengan tujuan menjadi lebih efektif dan efisien serta dapat menghemat dana APBN/APBD.

Dalam penggunaannya dengan mengakses kedalam *website* sistem layanan pengadaan barang /jasa secara elektronik di Kota Ternate dengan alamat *website* <http://lpse.ternatekota.go.id/>.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu pengguna *website* Bapak Jems mengatakan bahwa *website* (LPSE) sebelumnya belum pernah diukur kualitas *website* melalui pendekatan dan metode terstruktur dan terdapat beberapa penilaian dari pengguna tentang *website* yang tidak efektif untuk digunakan dan terdapat beberapa fitur yang tidak menarik untuk dikunjungi. Sehingga pihak (LPSE) atau layanan pengadaan barang/Jasa secara elektronik di Kota Ternate belum mengetahui bagaimana kualitas *website* tersebut menurut penggunanya serta adanya kritik dari pengguna mengenai tampilan yang tidak menarik dan beberapa fitur yang tidak efektif. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi kualitas *website* berdasarkan data pengguna akhir.

Evaluasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat kemudahan pengguna dalam mempelajari sebuah *website* ketika pertama kali menggunakan *Website*, mengetahui tingkat kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan, mengetahui berapa jumlah kesalahan, serta mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui kuesioner. Penelitian ini dimaksudkan menganalisis dan mengukur kualitas layanan *website* pengadaan barang/Jasa secara elektronik di Kota Ternate berdasarkan sudut pandang pengguna.

Usability testing merupakan suatu metode pengukuran kualitas *website* yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode *usability testing* ini disusun berdasarkan penelitian pada lima dimensi yaitu, *Learnability* (mudah dipelajari), *Efficiency* (efisien), *Memorability* (mudah diingat), *Errors* (pencegahan kesalahan), *Satisfaction* (kepuasan), salah

satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* LPSE adalah *Ussability Testing*.

Ussability Testing adalah salah satu metode uji pengguna yang menyediakan alat ukur cepat dan dapat diandalkan. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang tersebut maka judul pada penelitian ini adalah “Evaluasi Kualitas Pelayanan *Website* Menggunakan Metode *Ussability Testing* Pada Pengguna *Website* LPSE (Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik Kota Ternate)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur dan mengevaluasi pelayanan kualitas *website* LPSE (Layanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik di kota ternate) menggunakan metode *Ussability Testing* berdasarkan data pengguna akhir.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang melebar, maka batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Data yang digunakan adalah hasil dari pengumpulan kuesioner dari para pengguna *website* LPSE Kota Ternate.
2. Mengukur atau mengevaluasi kualitas *website* LPSE Kota Ternate menggunakan metode *usability testing*.
3. Ruang lingkup penelitian ini hanya pada Kantor LPSE Kota Ternate.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu, menerapkan metode *Ussability testing* untuk mengevaluasi dan mengetahui kelebihan dan kekurangan *website* (LPSE) Layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik di Kota Ternate menurut data pengguna akhir yang didapatkan melalui kuesioner yang diperoleh dari pengguna *Website* LPSE.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Membantu pihak Kantor LPSE Kota Ternate dalam mengelola *website*.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman pada penulis dalam jurusan ilmu terkait.
3. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini merupakan pembahasan singkat dari setiap bab dan dibagi menjadi tiga bab yang menjelaskan hubungan antara bab satu dengan bab lainnya, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan judul penulis, hal yang mendukung analisa *website* untuk memberikan landasan teori dalam menganalisa permasalahan selanjutnya, sesuai dengan data-data yang diperoleh atau didapat.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan cara pelaksanaan kegiatan penelitian, mencakup cara cara pengambilan data, proses atau langkah-langkah dari tahapan penelitian yang diperoleh dari permasalahan yang diangkat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil dari penelitian yang telah dibuat dan hasil implementasi metode yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang diberikan bagi pembaca untuk penyempurnaan penelitian.