

BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan memuat latar belakang dari topik penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan-batasan, serta potensi manfaat dari penelitian.

I.1 Latar Belakang

Menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum, yang selanjutnya disingkat PDAM, perusahaan tersebut adalah milik daerah provinsi, kabupaten, atau kota. Kota Bandung memiliki 2 perusahaan PDAM, yaitu Tirtaraharja dan PDAM Tirtawening, PDAM Kota Bandung mampu melayani kurang lebih 60 % dari seluruh penduduk kota Bandung,



Gambar 1. 1 Wordcloud Hasil Wawancara

Berdasarkan Gambar 1.1 hasil wawancara kepada 30 pelanggan, didapati beberapa permasalahan yang dihadapi pelanggan PDAM Bandung. Mayoritas pelanggan menyebutkan kendala yang mereka hadapi ialah; pembayaran, keluhan tagihan serta kurangnya informasi terkait proses pendaftaran serta rincian informasi pemakaian air. Hasil wawancara tersebut didukung dengan data jumlah pelanggan yang mengajukan keluhan, dalam hasil *Annual Repport* PDAM Tirtawening kota Bandung. Berikut adalah jumlah data pelanggan kurang puas periode 2010-2015;

Table I. 1 Jumlah Data Pelanggan Kurang Puas pada tahun 2010-2015

Tahun	Jumlah Pelanggan Kurang Puas
2010	16.605
2011	14.719
2012	11.975
2013	13.271
2014	14.287
2015	16.880

Peneliti mendapati hasil wawancara kepada pelanggan PDAM Bandung sejumlah 30 orang guna memperkuat data kepuasan pelanggan pada table 1.1. Berdasarkan hasil kuesioner yang ditunjukkan untuk 30 pelanggan PDAM Bandung, peneliti mengambil kesimpulan bahwa masih melakukan pendaftaran awal dengan cara mendatangi kantor PDAM terdekat guna mendaftarkan diri dan membawa surat surat pendukung berlangganan baru, mereka juga mengatakan bahwa mereka masih membayar manual melalui loket pembayaran, kesulitan yang dihadapi dalam pendaftaran sambungan baru air adalah antrian yang panjang di kantor PDAM, kurangnya informasi mengenai persyaratan dokumen yang diperlukan, dan kesulitan mengisi formulir pendaftaran yang tidak lengkap atau kurang jelas dan pendaftaran terbatas pada waktu. setelah membayar mereka tak pernah tau siklus pemakaian mereka setiap bulannya, terkadang mereka merasa bahwa ada kenaikan yang signifikan padahal volume pemakaian air tidak meningkat. Pelanggan PDAM Bandung juga mengeluhkan beberapa kali mengalami kerusakan sehingga mereka sering ke lokasi dan itu menjadi tidak efisien baik di waktu ataupun biaya.

Merangkum segala permasalahan yang dihadapi pelanggan PDAM Bandung, peneliti mencoba mengambil benang mereka bahwa perlunya rekomendasi desain sistem yang lebih efisien dan mudah untuk dipahami segala kalangan, memadukan konsep *design thinking* dengan *prinsip UI/UX* akan menghasilkan rekomendasi sistem yang *user friendly* yang mengintegrasikan kedua perusahaan PDAM Bandung serta mendapati hasil pengalaman pengguna dalam menggunakan rekomendasi tersebut. Maka penelitian ini berjudul **PERANCANGAN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE SISTEM**

INFORMASI PELANGGAN PDAM BANDUNG MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

I.2 Perumusan Masalah

Pada subbab ini diutarakan rumusan permasalahan sesuai dengan latar belakang yang disajikan sebelumnya.

1. Bagaimana pengalaman pelanggan PDAM Bandung sebelumnya, meliputi pendaftaran sambungan baru, pembayaran tagihan, serta penyampaian informasi terkait PDAM Bandung.
2. Bagaimana merancang *user interface / user experience* sistem informasi pelanggan PDAM Bandung dengan menerapkan *design thinking* sebagai metode.
3. Bagaimana hasil implementasi *front end* desain sistem informasi pelanggan PDAM Bandung.

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, uraikan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian.

1. Menganalisis proses pelayanan pelanggan sebelumnya serta mengetahui permasalahan yang dihadapi pelanggan PDAM Bandung.
2. Menghasilkan rekomendasi desain UI/UX Sistem Informasi Pelanggan PDAM Bandung
3. Menguji hasil rekomendasi desain menggunakan *Maze Usability Score (Maus)* dan *Maze Usability Score* guna mendapat informasi pengalaman pengguna mengenai hasil rekomendasi desain tersebut

I.4 Batasan Penelitian

Pada bagian ini diuraikan batasan dari penelitian. Subbab ini menyatakan batasan dan ruang lingkup yang menjadi fokus dari tugas akhir ini.

1. Peneliti mengambil data dari pelanggan PDAM Bandung dengan 2 perusahaan PDAM ialah PDAM Tirtaraharja dan PDAM Tirtawening.
2. Proses analisis dan perancangan menggunakan metode *design thinking*.

3. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi desain untuk tampilan sistem informasi pelanggan PDAM Bandung.
4. Penelitian ini hanya sampai rekomendasi desain *front end (prototype)* dan tidak termasuk desain *back end*.
5. Pengujian hasil rekomendasi desain menggunakan *Maze Usability Score* sebagai metode penilaian.

I.5 Manfaat Penelitian

Pada bagian ini, jelaskan apa manfaat yang diperoleh jika penelitian yang dilakukan dapat menjawab rumusan masalah.

1. Bagi pengguna, khususnya pelanggan PDAM Bandung adalah memudahkan pengguna pelanggan selama menjadi pelanggan PDAM untuk melakukan proses pendaftaran, pembayaran serta mendapatkan informasi PDAM lebih efektif dan efisien.
2. Bagi PDAM, diharapkan penelitian ini bisa dipertimbangkan untuk usulan PDAM Bandung mengetahui harapan pelanggan PDAM Bandung selama ini.
3. Bagi Peneliti, diharapkan dengan selesainya penelitian ini bisa menjadi ilmu yang dapat diterapkan nantinya di dunia industri khususnya industri teknologi.