

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini, sebagai negara berkembang, Indonesia sangat terlibat dalam pembangunan yang pesat di segala bidang seperti ekonomi, sosial, politik, hukum dan teknologi informasi dengan tujuan menciptakan kekayaan dan meningkatkan kecerdasan masyarakat-nya [1]. Di Indonesia, perhatian terhadap pelayanan publik seringkali dianggap sangat penting. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dimana permintaan akan pelayanan beragam dan melebihi kemampuan pemerintah untuk merespon permintaan tersebut [2]. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) yakni lembaga pemerintah yang bertugas mengelola semua jenis pendapatan daerah. Komitmen Bapenda untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sangat berperan penting ketika calon pengunjung memakai jasa pajak daerah dan tentunya membutuhkan pelayanan yang prima karena erat kaitannya dengan masalah keuangan [3].

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Pemalang termasuk salah satu organisasi atau badan yang bertugas mengoordinasikan penerimaan daerah dan menyelenggarakan pemungutan penerimaan daerah. Tentang asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang pendapatan daerah dan tugas-tugas lain yang dilaksanakan oleh kepala daerah atas perintah pemerintah pusat dan daerah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, juga bertanggung jawab kepada Bapenda [4]. Peningkatan kualitas mental dan moral sumber daya manusianya sangat penting jika pemerintah daerah ingin menumbuhkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari pajak daerah dan menyeimbangkan sumber-sumber seperti pajak bumi dan bangunan, khususnya pegawai pajaknya, agar dapat menyelidiki sumber-sumber pajak. dan pembalasan regional, baik dengan mengintensifkan atau memperluas eksplorasi target baru [5].

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan terhadap pegawai Bapenda pelayanan Bapenda Kabupaten Pematang Jaya masih kurang maksimal. Masalah utama terjadinya sistem pelayanan Bapenda yang masih kurang maksimal pada pengelolaan antrian pengunjung. Ketika ada pelanggan yang datang untuk mengurus keperluan pajak daerah, pengunjung yang datang harus menulis data pengunjung pada buku tamu yang bisa memerlukan waktu beberapa menit dan setelah itu pengunjung baru menerima nomor antrian sebagai bukti tunggu. Pegawai pelayanan juga harus menginput data diri pengunjung dari buku tamu secara tulis. Hal ini membuat terhambatnya waktu tunggu pengunjung, karena dengan cara konvensional tersebut memaksa calon pengunjung harus mendaftar dengan cara mendatangi langsung kantor Bapenda untuk mengambil nomor antrian di bagian pendaftaran. Sistem ini menyebabkan ketidaknyamanan terhadap calon pengunjung karena mereka harus menunggu lama untuk dipanggil sesuai dengan urutan nomor antrian dan terkadang juga jam operasional kantor Bapenda tidak mencukupinya jumlah nomor antrian dengan jumlah calon pengunjung pada hari itu.

Waktu tunggu antrian pada sistem konvensional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan pengunjung [6]. Hasil dari wawancara yang sudah dilakukan kepada pegawai Bapenda menyatakan bahwa belum tersedianya sistem antrian *online* sehingga masyarakat masih datang ke Kantor Bapenda Kabupaten Pematang Jaya untuk mengambil nomor antrian. cenderung menimbulkan ketidaknyamanan bagi calon pengunjung Bapenda yang akan melakukan pelayanan pajak daerah. Oleh karena itu, dibuatlah sebuah rancangan *prototype* desain aplikasi Antrean *Online* dari suatu sistem antrian yang membantu antrian untuk menjadi terorganisir dan dapat di akses dari *mobile phone*.

Aplikasi antrian berbasis *mobile* menjadi solusi untuk efisiensi waktu antrian. Selain itu aplikasi antrian ini dapat menjadi media *digital marketing* agar jasa pelayanan Bapenda tersebut dikenal masyarakat luas. Landasan yang mendasari diperlukannya membangun sebuah aplikasi adalah sebagai solusi dari suatu masalah yang bersifat umum maupun khusus [7].

Penelitian terdahulu menjadi rujukan untuk melakukan penelitian ini. Pada penelitian terdahulu yang menghasilkan sebuah rancangan aplikasi *mobile*. Sistem tersebut memiliki fitur pemesanan nomor urut, akumulasi nomor antrian, rekapan jumlah antrian yang terjadi dan hasil pesanan nomor urut yang dipesan oleh pengunjung secara *online* [7]

Berdasarkan beberapa referensi penelitian terdahulu, maka penelitian ini bertujuan membangun sebuah *prototype* desain aplikasi *mobile* antrean *Online*. *Mobile phone* cenderung lebih mudah diakses daripada website, terutama jika pengguna telah mengunduhnya ke perangkat. Aplikasi memiliki ikon yang jelas di layar utama perangkat, yang memudahkan pengguna untuk membuka aplikasi kapan pun diinginkan sehingga aplikasi *mobile* memiliki *Aksesibilitas* dan *Kemudahan Penggunaan* [8].

Pada penelitian ini digunakan metode *user centered design* untuk merancang desain tampilan aplikasi antrean *online*. Tujuan dari penggunaan metode *user centered design* yakni untuk mengetahui kesesuaian *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) suatu aplikasi berdasarkan daya tarik pengguna aplikasi tersebut. Perancangan berlangsung dalam bentuk model yang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing pengguna [9].

Salah satu pendukung aplikasi *mobile* yaitu *user interface* (UI) dan *user experience* (UX). Tampilan antarmuka (UI) pengguna aplikasi ini memainkan peran pendukung yang penting karena termasuk penghubung langsung antara sistem dan penggunanya. UX-nya sendiri dipakai supaya pengguna mendapat pengalaman baru melakukan antrian pelayanan dengan *online* memakai desain aplikasi *mobile* Antrean *Online* [10].

Metode UCD ini akan melibatkan beberapa pengguna pada proses perancangan sehingga pengguna dengan mudah memberikan saran mengenai antarmuka aplikasi serta hasil dari perancangan aplikasi. Hal ini diharapkan dapat menghasilkan desain solusi sesuai dengan kebutuhan pengguna [11].

Pengguna yang dimaksud terlibat pada pembuatan rancangan desain aplikasi *mobile* Antrean *Online* dengan metode *User Centered Design* yaitu masyarakat yang akan mengunjungi kantor Bapenda kabupaten Pematang

terutama dibagian pelayanan. Harapan dari penelitian ini menghasilkan sebuah *prototype* desain aplikasi yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang didapat dari evaluasi *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang kemudian dapat direalisasikan untuk pengguna aplikasi *Antrean Online* dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh *user* yang akan menentukan apakah dilakukan perbaikan tampilan atau tidak. Pada tahap evaluasi UI/UX ini akan menggunakan metode *User Acceptance Test* (UAT) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Pada metode UCD dinilai efektif untuk melakukan penelitian ini dikarenakan menitik beratkan pada kebutuhan pengguna yang akan menggunakan aplikasi ini sehingga memungkinkan *User Interface* (UI) yang dihasilkan tidak hanya mudah untuk digunakan (*user friendly*) tetapi juga dapat menarik minat pengguna. Jika dibandingkan dengan metode lain seperti metode *Human Centered Design* (HCD) yang memiliki fokus pada dua komponen yaitu pengguna yang akan menggunakan aplikasi dan pengguna yang tidak akan menggunakan aplikasi, hal itu tidak sesuai dengan apa yang difokuskan pada penelitian ini [12].

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka dilakukan penelitian **“Perancangan Desain UI/UX Aplikasi *Mobile Antrean Online* memakai Metode *User Centered Design*”** untuk mencapai tujuan bisnis yang lebih luas dan mampu menghasilkan nilai tambah dalam kegiatan pelayanan yang dilaksanakan Bapenda. Tujuan dibuatnya aplikasi antrian ini adalah untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan antrian sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama untuk dilayani serta secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan pengguna pelayanan Bapenda Kabupaten Pematang Jaya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang dipaparkan, dapat diketahui permasalahan yakni Sistem antrian pada kantor Bapenda Kabupaten Pematang Jaya yang masih bersifat konvensional dan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelayanan pengunjung pada saat mengunjungi kantor Bapenda Kabupaten Pematang Jaya sehingga diperlukan konsep *platform* aplikasi *mobile prototype* desain UI/UX untuk memahami kebutuhan pengguna mendukung aplikasi *Antrean Online* serta tingkat keberhasilan dalam membangun aplikasi *Antrean Online*.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana cara membuat perancangan desain UI/UX aplikasi *Mobile Antrean Online* menggunakan metode *User Centered Design*?
2. Bagaimana hasil perancangan desain UI/UX pada aplikasi *Antrean Online* menggunakan metode *User Centered Design* ?
3. Bagaimana hasil kepuasan pengguna dalam berinteraksi pada aplikasi *mobile Antrean Online* menggunakan metode *User Acceptance Testing*?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Memahami kebutuhan pengguna dalam perancangan desain aplikasi *Antrean Online* yang dibuat berdasarkan metode *User Centered Design (UCD)*.
2. Penelitian ini tujuannya yakni menghasilkan *prototype* desain *user interface* aplikasi *Antrean Online* yang dibuat berdasarkan metode *User Centered Design (UCD)*.
3. Mengukur hasil *prototype* tampilan desain yang dibuat berdasarkan metode *User Acceptance Test (UAT)*.

### **1.5 Batasan Masalah**

Adapun beberapa batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Rancangan tampilan berbasis aplikasi *mobile*.
2. *Prototype* desain hanya berfokus pada tampilan pengguna.
3. Metode yang digunakan pada perancangan ini menggunakan metode *User Centered Design (UCD)*.
4. Perancangan aplikasi hanya sebatas tahap *frontend*.
5. Tahap uji coba memakai kuesioner metode *User Acceptance Test (UAT)*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses aplikasi.
2. Dapat membantu pengunjung yang akan melakukan pelayanan di kantor Bapenda agar tidak terjadi antrian panjang. dengan

menerapkan sistem secara *online*.

3. Membantu memberikan solusi *design* aplikasi *Antrean Online* kepada kantor Bapenda Kabupaten Pematang.