

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan internet mempengaruhi segala aktivitas dan kegiatan sehari-hari. Pemanfaatan teknologi telah diterapkan di semua bidang hal ini guna memenuhi kebutuhan untuk mendapatkan informasi dimana saja dan kapan saja, serta dapat diperoleh secara cepat. Kecepatan memperoleh informasi yang dulu memerlukan waktu yang lama kini bisa didapatkan dalam hitungan detik informasi yang diinginkan sudah bisa diperoleh (Suprianti dkk., 2020). Cahyadi (2018), berpendapat bahwa perkembangan teknologi informasi dan internet tidak mengenal sektor apapun salah satu contohnya yaitu pemanfaatan pada berbagai bidang seperti pendidikan, perbankan, perdagangan, bahkan dalam instansi pemerintahan termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Informasi memungkinkan seseorang untuk mendapatkan pengetahuan, membuat keputusan yang tepat, dan berkomunikasi secara efektif dengan orang lain (Gosar dkk., 2020). Informasi adalah komponen penting dalam kehidupan modern, dan kemampuan untuk mengakses, memproses, dan menggunakan informasi secara efektif (Sharofovich Olimov & Islomovna Mamurova, 2021; Takahashi & Pradal, 2021).

Hak memperoleh informasi merupakan salah satu bagian dari Hak Asasi Manusia (HAM) (Helmi dkk., 2021). Ciri negara demokrasi yang memiliki pemerintahan (*good governance*) yang baik serta memiliki kedaulatan untuk melindungi rakyatnya yaitu, mempunyai kebebasan dalam hak memperoleh dan mendapatkan keterbukaan tentang informasi yang diinginkan serta memiliki keterbukaan akan informasi yang diinginkan (Mustofa, 2020). Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) nomor 14 tahun 2008 “Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional”.

Selain tertulis dalam Resolusi 59 (1) PBB tentang Hak Asasi Manusia (HAM) dan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) nomor 14 tahun 2008. Keterbukaan informasi juga ditulis dalam peraturan OJK (“POJK”) Nomor 8/POJK.04/2015 tentang Situs Web Emiten atau Perusahaan Publik dimana dalam Pasal 5 (1) berbunyi “Situs Web memuat informasi mengenai emiten atau perusahaan publik yang terbuka untuk umum, aktual, dan terkini.” Hanya dengan melakukan keterbukaan informasi yang bersifat transparan inilah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) baru dapat dianggap menerapkan prinsip *good governance* (Cahyadi, 2018). Salma (2022) menambahkan bahwa setiap perusahaan atau badan usaha wajib memiliki sistem informasi elektronik guna memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan.

Selain sebagai pemenuhan kewajiban, meningkatkan transparansi terkait informasi perusahaan juga berguna untuk meningkatkan pelayanan akan kebutuhan informasi baik itu untuk individu, organisasi, perusahaan, dan pemegang saham (Faza & Utomo, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi sebagai media transparansi perusahaan juga bisa menjadi nilai jual tambah dalam meningkatkan pelayanan perusahaan guna memenuhi kebutuhan akan informasi oleh individu maupun suatu kelompok (Fauzi dkk., 2023). Dalam hal tersebut, penting bagi pemerintah untuk memainkan peran dan fungsi mereka dalam memperkenalkan kebijakan dan menyampaikan informasi secara cepat. Salah satu tindakan yang dapat dilakukan adalah dengan membuat portal *Website* (Surentu dkk., 2020). *Website* merupakan kumpulan halaman web yang terkait yang biasanya diakses melalui nama domain di *World Wide Web* (Ahmi & Mohamad, 2019; Flake dkk., 2002). Halaman *Website* dapat berisi berbagai konten, termasuk teks, gambar, video, dan multimedia lainnya dan digunakan untuk berbagai tujuan, seperti berbagi informasi, mempromosikan produk atau layanan, memberikan hiburan, atau memfasilitasi komunikasi (Ahmi & Mohamad, 2019; Cooley dkk., 2013; Flake dkk., 2002).

Kehadiran *Website* juga dimanfaatkan oleh BUMN Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi atau PPID. PPID merupakan BUMN yang bertindak dan berfungsi sebagai pengelola, fasilitator dokumen yang dimiliki oleh badan publik

Rizky Ditya A Rachman, 2023

PERANCANGAN USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE WEBSITE PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DOKUMENTASI (PPID) UNTUK KLIEN PT PEMBANGUNAN PERUMAHAN PERSERO TBK MENGGUNAKAN METODE DESIGN SPRINT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(Salma, 2022). Sebagai media informasi, *Website* PPID bertujuan sebagai penyedia, organisator, penyimpanan, dokumentasi suatu pelayanan informasi. PPID memberikan kemudahan bagi individu, masyarakat, organisasi, perusahaan, pemegang saham untuk mendapatkan informasi lebih mudah melalui permohonan informasi yang tidak hanya melewati satu pintu sehingga mendapatkan informasi lebih mudah dan cepat (Helmi dkk., 2021). Dengan adanya *Website* PPID masyarakat yang menginginkan suatu informasi tidak perlu berbelit-belit untuk datang ke kantor perusahaan yang dituju, melainkan cukup mengisi formulir permohonan yang ada dalam *Website* dan tinggal menunggu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memverifikasi permohonan tersebut, jika permohonan tersebut diterima, informasi yang publik yang diinginkan oleh masyarakat akan dikirimkan, Maka dari itu transparansi proses dari *Website* tersebut untuk melihat status permohonan haruslah ada, sehingga *user* atau masyarakat yang memohon informasi bisa mengetahui proses permintaan informasi yang diajukan.

PT Pembangunan Perumahan Tbk, atau disingkat PT PP (Persero) Tbk, merupakan perusahaan berbadan hukum Perseroan Terbatas (PT), Perusahaan Terbuka (Tbk), serta merupakan Badan Usaha Milik negara (BUMN). Perusahaan ini bergerak dalam bidang konstruksi (Gedung, Sipil/Infrastruktur, EPC, Spesialis, Plant dan Peralatan) dan Investasi (Infrastruktur, Properti, dan Energi) (PTPP Persero Tbk, 2016). PT Pembangunan Perumahan Tbk berdiri pada tanggal 26 Agustus 1953, Pada awalnya perusahaan ini merupakan badan usaha yang dibentuk dari peleburan perusahaan milik bank negara yang didirikan menurut akta Notaris Raden Mr. Soewandi di Jakarta, No. 48 tanggal 26 Agustus 1953 (Bank Industri Negara kemudian dilebur menjadi bank Pembangunan Indonesia). Proyek pertama merupakan pembangunan perumahan tetapi seiring bejalannya waktu dan disertai kepercayaan yang meningkat maka permintaan proyek-proyek besar sehingga pada 29 maret 1961 NV Pembangunan Perumahan berubah badan hukum nama menjadi PT Pembangunan Perumahan berdasarkan Peraturan Pemerintah NO. 39 tentang pengalihan bentuk PN Pembangunan Perumahan menjadi Perusahaan Persero (PTPP Persero Tbk, 2016).

Rizky Ditya A Rachman, 2023

PERANCANGAN USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE WEBSITE PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DOKUMENTASI (PPID) UNTUK KLIEN PT PEMBANGUNAN PERUMAHAN PERSERO TBK MENGGUNAKAN METODE DESIGN SPRINT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sejak berdirinya PT Pembangunan Perumahan Persero Tbk terus berkembang dan melakukan aksi korporasi besar yaitu mulai masuk ke bursa saham dengan melakukan Penawaran Umum Perdana Saham atau *Intial Public Offering* (IPO) (PTPP Persero Tbk, 2016). Perkembangan pada sektor bisnis PT Pembangunan Perumahan juga harus diikuti dengan perkembangan *Website* PPID yang perusahaan miliki. PT Pembangunan Perumahan menyampaikan informasi kepada penggunanya melalui situs *Website* resminya yaitu www.ppid.ptpp.co.id hal ini dikarenakan kebutuhan informasi terkait perusahaan akan terus meningkat seiring dengan berkembangnya perusahaan (Humanika dkk. 2021).

Berdasarkan pengamatan awal penulis melalui *Website* resmi dari PT Pembangunan Perumahan Persero Tbk, *Website* tersebut sudah lama tidak diperbarui terhitung sejak 6 tahun lalu dan adapun tampilan yang digunakan hanya berupa gambar dan *Homepage design* hanya berupa teks (PTPP Persero Tbk, 2016). Hal inilah yang membuat PT Pembangunan Perumahan hanya mendapatkan peringkat 11 untuk nilai dari *Website* PPID yang perusahaan miliki dan hanya mendapatkan predikat *Website* PPID “cukup informatif” dengan nilai 64.89 berdasarkan beberapa indikator penilaian diantaranya pengembangan *Website*, pengumuman informasi publik, pelayanan informasi publik, penyediaan informasi publik, dan presentasi pada kategori BUMN dalam penganugerahan Keterbukaan Informasi Badan Publik yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat RI (Komisi Informasi Pusat, 2023). Hal ini dikarenakan *Website* PPID milik PT Pembangunan Perumahan Persero Tbk tidak mempunyai tampilan proses permohonan setelah *Login* untuk *user* melihat perkembangan proses informasi yang *user* minta. Jika dibandingkan dengan *Website* PPID lain berdasarkan penelitian oleh Safarizki (2022) salah satunya adalah yang dimiliki oleh Kereta Api Indonesia (KAI) tampilan proses permohonan jauh lebih informatif dan terperinci terkait perkembangan proses yang sedang diajukan sehingga memudahkan *user* dalam menggunakan layanan dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan penelitian lainnya yang telah dilakukan oleh Darmawan dkk. (2020) dan juga Vebrianti (2021) menemukan bahwa situs *Website* PPID belum memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna diantaranya berkaitan dengan

informasi yang kurang akurat, informasi yang tidak rinci, masalah navigasi, hingga layanan yang kurang prima. Padahal menurut penelitian yang dilakukan oleh Faza dan Utomo (2021), diketahui bahwa kualitas informasi yang baik pada *Website* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan dan kenyamanan pengguna.

Berdasarkan hal tersebut, penulis berkeinginan untuk mengembangkan dan mengoptimalkan kemampuan dari PT Pembangunan Perumahan Persero Tbk melalui segi peningkatan pelayanan dan informasi yang diberikan. Penulis berkeinginan untuk melakukan pembaruan dan evaluasi lebih mendalam dari sisi *User experience* dan *User interface* untuk *Website* PPID milik PT Pembangunan Perumahan Persero Tbk dengan penelitian lebih lanjut yang berjudul **“Perancangan *User experience* Dan *User interface* *Website* Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) Untuk Klien PT Pembangunan Perumahan Persero Tbk Menggunakan Metode *Design sprint*”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan, maka secara umum permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pembaruan *design website* klien PT Pembangunan Perumahan Persero Tbk PPID menggunakan metode *design sprint*?
2. Bagaimana agar proses permohonan informasi yang diajukan pemohon dapat diketahui atau terlihat transparan melalui tampilan setelah *login* di *website* PT Pembangunan Perumahan Persero Tbk PPID?
3. Bagaimana perbedaan hasil dari nilai *user experience heuristic* pertama dan nilai *user experience heuristic* diakhir dari *design* yang telah dibuat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan, maka secara umum permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pembaruan *design website* klien PT Pembangunan Perumahan Persero Tbk PPID menggunakan metode *design sprint*?

Rizky Ditya A Rachman, 2023

PERANCANGAN *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE* WEBSITE PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DOKUMENTASI (PPID) UNTUK KLIEN PT PEMBANGUNAN PERUMAHAN PERSERO TBK MENGGUNAKAN METODE *DESIGN SPRINT*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Untuk mengetahui agar proses permohonan informasi yang diajukan pemohon dapat diketahui atau terlihat transparan di *website* PT Pembangunan Perumahan Persero Tbk PPID,
3. Untuk mengetahui perbedaan hasil dari penerapan metode *design sprint* dengan nilai *user experience heuristic*.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis jelaskan, diperlukan batasan masalah agar penelitian tidak menyimpang dari apa yang telah direncanakan, sehingga tujuan sebenarnya bisa dicapai. Maka dari itu penelitian ini dibatasi, batasan dari masalah penelitian, yaitu:

1. Produk akhir yang dihasilkan adalah *user experience, wireframe, prototype, dan benchmark report*,
2. *Benchmark report* yang digunakan di penelitian ini adalah *ux heuristic evaluation*,
3. Data masalah yang digunakan didapat dari tahapan *in-depth interview brief* bersama klien PT Pembangunan Perumahan Persero Tbk dan *account executive*, dan
4. Penelitian ini hanya sebatas perancangan sampai *prototype* saja yang hasil *design* tersebut nantinya akan dikembangkan oleh tim *developer*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah:

1.5.1. Kegunaan Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian sejenis yang akan dilakukan selanjutnya, Seperti penyusunan *user experience* dan *user interface* suatu *website* atau aplikasi, serta penelitian yang menggunakan metodologi *design sprint*.

1.5.2. Kegunaan Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah *design user experience* dan *user interface* dapat digunakan sebagai implementasi untuk perancangan *website* PPID untuk PT Pembangunan Perumahan Tbk.

1.6. Sistematika Penulisan

Struktur organisasi skripsi adalah sistem penulisan penelitian yang memberikan gambaran kandungan dari setiap bab Dalam penelitian ini, struktur organisasi skripsi terdiri dari BAB I hingga BAB V. Berikut sistematika dari penulisan skripsi ini yaitu:

Tabel 1. 1
Sistematika Penulisan

BAB	Keterangan
BAB 1 PENDAHULUAN	: Bab ini berisi tentang latar belakang atau alasan penulis mengangkat topik tersebut. Berisi juga masalah dari penelitian serta rumusan masalah tersebut, Tujuan dari penulisan skripsi dan manfaat dari penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	: Bab ini berisi tentang kajian teoritis, teori-teori yang akan dipakai dalam penelitian. Penjelasan dari metode yang akan digunakan serta penelitian terdahulu.
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	: Bab ini berisi tentang desain penelitian bagaimana metode yang akan digunakan dalam penelitian. Bagaimana alur dari penelitian yang akan dilakukan serta bagaimana alur perancangan dari penelitian yang akan dilakukan.
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	: Bab ini berisi pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan analisis nya. Semua

pertanyaan terkait rumusan masalah yang diangkat dalam skripsi dibahas dalam bab ini. Pembahasan berisi hasil dari metode yang telah dilakukan serta hasil analisis validasi yang telah dilakukan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN : Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran bagi peneliti sendiri dan penelitian selanjutnya dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)