

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat sekarang ini ilmu teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan sangat pesat. Semua aspek kehidupan manusia dipengaruhi oleh penggunaan teknologi informasi yaitu internet. Banyak perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai media komunikasi karena dirasa dapat mendukung kinerja perusahaan.

Salah satu media yang dipilih perusahaan untuk digunakan sebagai penghubung antara perusahaan dan pelanggan yaitu *website*. *Website* digunakan sebagai media penyampaian informasi yang cepat dan mudah. Dengan penggunaan *website*, pelanggan akan lebih cepat dan mudah untuk dilayani karena mudah untuk diakses oleh pelanggan dan perusahaan juga dapat mengurangi pekerjaan yang sebelumnya menggunakan sistem manual. Penggunaan *website* juga menjadi salah satu upaya untuk mengurangi dampak dari globalisasi, yaitu penghematan penggunaan kertas di perusahaan. Akan tetapi, banyak pelanggan yang saat ini belum mengetahui dan mengoptimalkan dari penggunaan *website*. Oleh karena itu, penelitian mengenai analisis penggunaan *website* di perusahaan perlu untuk dilakukan karena diharapkan informasi yang diberikan perusahaan ke pelanggan dan sebaliknya dapat tersampaikan secara optimal.

PT PLN memiliki visi untuk menjadi perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya. Oleh karena itu, PT PLN berupaya untuk menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan memiliki moto yaitu listrik untuk kehidupan yang lebih baik.

PT PLN berusaha untuk menunjukkan kepada masyarakat bahwa perusahaan berkomitmen untuk membangun instansi yang bebas dari praktik

KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) dengan cara yaitu membatasi tatap muka antara pelanggan dengan petugas dengan menggunakan sistem online.

Sistem online yang dimaksud yaitu dengan membuat *website* perusahaan yang dapat diakses langsung oleh perusahaan dan pelanggan. *Website* ini juga memberikan kemudahan bagi perusahaan karena pelayanan tidak menggunakan sistem manual lagi. Tetapi, permasalahan yang dihadapi yaitu belum optimalnya penggunaan *website*, karena dipengaruhi oleh tampilan *website* yang dirasa masih terlalu sederhana, kurang menarik, dan kurang nyaman untuk digunakan. Kemudian juga karena banyak pelanggan yang masih kesulitan untuk mengisi data-data pada formulir pendaftaran dan beberapa pelanggan tidak dapat melengkapi data-data pada formulir pendaftaran karena *website* tidak memberikan alternatif data lain yang bisa digunakan. *Home page* pada *website* juga masih kurang lengkap dalam menyampaikan informasi mengenai layanan yang disediakan sehingga masih terdapat pelanggan yang salah dalam memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kemudian, masih terdapat pelanggan di beberapa daerah yang kesulitan, tidak tau, dan belum mengerti untuk mengakses *website* sehingga penggunaan *website* menjadi kurang maksimal.

Hal tersebut terlihat juga dari data jumlah pelanggan yang menggunakan *website* dari awal *website* dibuat yaitu tahun 2012 hingga sekarang tahun 2019. Jika dibandingkan, data jumlah pelanggan yang menggunakan *website* masih lebih sedikit dari pada data jumlah pelanggan yang melakukan pengajuan sambungan melalui *call center* yaitu sebesar 35%, kemudian menggunakan pihak ketiga (jalur jasa) yaitu sebesar 31% dan menggunakan cara lainnya seperti aplikasi PLN yaitu sebesar 34%.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, maka peneliti mengambil judul Usulan Perancangan *Interface Website* Dan Area Edukasi Untuk Layanan Online Pengajuan Sambungan Listrik Dengan Menggunakan Aspek Ergonomi.

Penelitian bertujuan untuk merancang suatu *interface website* yang menarik dan mudah untuk digunakan oleh pelanggan sehingga pelanggan

dapat nyaman menggunakan *website* dan tingkat penggunaan *website* pun jadi meningkat dan memberikan usulan area edukasi untuk layanan online agar pelanggan yang tidak memiliki internet dapat tetap mengakses *website*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat pelanggan yang sering salah dalam memilih tipe pengajuan sambungan listrik yang diinginkan pada tampilan *website* aktual karena pada tampilan *home page website* aktual masih belum jelas.
2. Masih terdapat pelanggan yang sering salah dalam menginput data-data yang harus diisi berhubungan untuk proses pengajuan sambungan listrik online pada tampilan *website* aktual karena tidak terdapat contoh data yg diinput pada kolom input data.
3. Pada *website* aktual, masih terdapat pelanggan yang merasa tidak memiliki beberapa data-data yang dibutuhkan untuk melengkapi formulir sehubungan untuk proses pengajuan sambungan listrik online sehingga tidak jadi melakukan pengajuan sambungan listrik online. Hal ini karena, *website* tidak memberikan alteratif pilihan data lain yang dapat digunakan.
4. Masih terdapat pelanggan di beberapa daerah yang masih kesulitan untuk mengakses internet, tidak tau dan tidak mengerti terhadap layanan sambungan listrik online sehingga tidak dapat mengakses *website* sehingga akan diberikan usulan area edukasi layanan online pengajuan sambungan listrik kepada pelanggan.

1.3 Batasan Masalah dan Asumsi

Akibat keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga, maka dalam penelitian ini penulis melakukan batasan masalah dan asumsi. Adapun batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Fokus perancangan tampilan peneliti adalah layanan online yang dilakukan berupa: Sambungan baru, Perubahan daya / Migrasi, dan Sambungan sementara.
2. Penelitian dilakukan pada *website* layanan online yang terdapat di PT PLN Unit Induk Wilayah Kalimantan Barat.
3. Tampilan *website* yang digunakan merupakan tampilan *update* tanggal 25 Maret 2019.
4. Objek penelitian diambil dari jumlah kartu keluarga di sekitar wilayah Pontianak Tenggara yang telah mensimulasikan penggunaan layanan *website*.
5. Usulan perancangan ulang tampilan *website* yang dilakukan tidak untuk tampilan *website* yang digunakan oleh *admin*, tapi untuk tampilan *website* yang digunakan oleh pengguna atau pelanggan.
6. Usulan perancangan ulang tampilan *website* hanya berfokus untuk membuat tampilan yang diakses melalui layar komputer saja.
7. Usulan perbaikan penelitian tampilan *website* menggunakan program *Corel Draw* dan disimulasikan menggunakan program *Microsoft Power Point*.
8. Usulan Tata letak tampilan perancangan *website* menggunakan ukuran *width* = 6 inch dan *height* = 9 inch
9. Perancangan fasilitas fisik yang dilakukan yaitu area edukasi untuk pelayanan online pengajuan sambungan listrik (meja kerja, kursi kerja, rak formulir pendaftaran)
10. Panjang adalah jarak dari sisi luar bagian kiri sampai sisi terluar bagian kanan (jarak yang diukur secara horizontal sejajar dengan dada) dilihat dari depan benda.

11. Lebar adalah jarak yang diukur dari bagian depan bidang sampai bagian belakang bidang (jarak yang diukur secara horizontal tegak lurus dengan dada) dilihat dari depan benda
12. Tinggi adalah jarak yang diukur secara vertikal dengan bidang yang diamati
13. Data Antropometri yang digunakan berdasarkan data dari buku Eko Nurmianto.
14. Jumlah responden pada kuesioner kedua yaitu 100 responden dari jumlah objek penelitian pertama.
15. Usulan untuk konten pembayaran menggunakan tata cara pembayaran melalui bank BCA.

Asumsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Usulan rancangan menggunakan laptop peneliti yang akan mewakili ukuran layar komputer/laptop pelanggan *website* dengan ukuran layar laptop yaitu 11.6 inch.
2. Data Antropometri yang digunakan berdasarkan data dari buku Eko Nurmianto mewakili populasi pelanggan di Kota Pontianak Tenggara.
3. Jumlah anggota keluarga 4 orang.
4. Semua masyarakat di Pontianak sudah mengerti internet dan komputer.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan-perumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi tampilan *website* aktual di PT PLN Unit Induk Wilayah Kalimantan Barat?
2. Bagaimana usulan tampilan *website* yang diharapkan oleh pelanggan?
3. Bagaimana rancangan *website* usulan di PT PLN Unit Induk Wilayah Kalimantan Barat dengan memperhatikan HCI?
4. Bagaimana usulan perancangan fasilitas fisik yang digunakan untuk membantu proses pelayanan pengajuan sambungan listrik secara online?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kondisi tampilan *website* aktual di PT PLN Unit Induk Wilayah Kalimantan Barat.
2. Mengetahui usulan tampilan *website* yang diharapkan oleh pelanggan.
3. Merancang *website* usulan di PT PLN Unit Induk Wilayah Kalimantan Barat dengan memperhatikan HCI.
4. Merancang usulan perancangan fasilitas fisik yang digunakan untuk membantu proses pelayanan pengajuan sambungan listrik secara online.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk laporan tugas akhir ini terdiri dari 7 bab. Adapun pokok-pokok yang dibahas pada masing-masing bab diuraikan sebagai berikut:

- **BAB 1: PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

- **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi yang akan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah.

- **BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian. Bab ini juga berisikan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

- **BAB 4: PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisi data-data yang diperoleh oleh peneliti dari hasil kuesioner dan wawancara yang akan digunakan untuk menunjang peneliti dalam mengolah dan menganalisis data sesuai dengan metode-metode penelitian.

- **BAB 5: USULAN DAN ANALISIS**

Pada bab ini berisi analisis data yang diperoleh dari data-data yang telah diolah untuk membantu peneliti dalam memberikan usulan dan memperbaiki masalah yang ada.

- **BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan uraian singkat dari hasil penelitian dan atas dasar kesimpulan tersebut, kemudian memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

