

Bab I Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu badan usaha yang berada dibawah kepemilikan daerah dan bergerak di bidang penyediaan dan penyaluran air bersih bagi masyarakat daerah. PDAM sendiri terdapat di setiap kabupaten/kota dan provinsi di seluruh penjuru Indonesia. Sebagai badan usaha milik daerah, kegiatan PDAM secara umum berada dalam pengawasan aparat-aparat eksekutif dan legislatif setiap daerah.



Gambar 1. 1 Gedung Perumdam Among Tirta Kota Batu

Sebagai kota yang telah resmi berdiri sendiri pada 17 Oktober 2001, Kota Batu berhak atas aset yang ada dalam lingkup Kota Batu yang pada tahun 2002 juga disampaikan dalam Surat Keputusan Bupati Kab. Malang nomor 44 tahun 2002 tentang Penyerahan Aset PDAM Kabupaten Malang yang ada di Kota Batu. Dengan demikian terbentuklah PDAM Kota Batu secara resmi pada tahun 30 April 2003. Pada tahun 2018, PDAM Kota Batu resmi berganti nama menjadi Perumdam Among Tirta Kota Batu yang sesuai dengan amanat PP No. 54 Tahun 2017 tentang BUMD, dan Pemandagri, yang harus disesuaikan dengan amanat Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, Tentang Pemerintah Daerah.

Dalam Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Among Tirta Kota Batu Nomor : 08 Tahun 2018 Tentang Struktur Organisasi dan Tata

Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Among Tirto Kota Batu, Perumdam Among Tirto dipimpin oleh Direksi dibawah Pengawasan Dewan Pengawas yang bertanggung jawab kepada Walikota. Dewan Pengawas sendiri terdiri dari paling banyak tiga orang untuk jumlah pelanggan sampai dengan 30.000 (tiga puluh ribu) dan paling banyak 5 orang untuk jumlah pelanggan diatas 30.000 (tiga puluh ribu) yang didalamnya diangkat satu orang Ketua merangkap sebagai anggota dan satu orang Sekretaris merangkap sebagai anggota sesuai dengan Kepurusan Walikota.



Gambar 1. 2 Tampilan Website Perumdam Among Tirto

Meskipun secara resmi Perumdam Among Tirto sudah berdiri sendiri sejak 2003, Perumdam Among Tirto baru memiliki Website pada akhir tahun 2019 yang pada mulanya dibangun dengan tujuan hanya sebagai Website Profile Perusahaan. Seiring berjalannya waktu Perumdam Among Tirto mulai berinovasi dengan menambahkan fitur layanan seperti Cek Rekening, Pendaftaran Pasang Baru, dan Pengaduan. Namun meskipun fitur layanan telah ditambahkan, penggunaannya belum dimaksimalkan baik oleh pelanggan sebagai user utama yang tergolong masih awam dengan website Perumdam Among Tirto.

Saat ini Among Tirto memiliki pelanggan sebanyak 18.252 (delapan belas ribu dua ratus lima puluh dua) orang dan seiring dengan berjalannya program hibah Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang dilaksanakan beberapa tahun berturut-turut dengan target kurang lebih 750 (tujuh ratus lima puluh) pelanggan setiap tahun, dapat disimpulkan pelanggan Among Tirto juga akan terus bertambah

secara konstan di setiap tahunnya. Oleh sebab itu saat ini, Perumdam Among Tirto memerlukan evaluasi usability dan UX website yang dapat membantu pelanggan Perumdam Among Tirto lebih mudah mengakses informasi secara online dan dapat menarik lebih banyak pelanggan untuk menggunakan layanan yang disediakan dengan desain website yang lebih mudah dimengerti dan dipelajari semua kalangan pelanggan Perumdam Among Tirto.

1.2. Batasan Masalah

Batasan Masalah pada penelitian yang dilakukan antara lain;

- a. Penelitian hanya dilakukan lingkup website Perumdam Among Tirta Kota Batu.
- b. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah Usability Testing.
- c. Task yang diberikan pada usability test tidak keluar dari lingkup website Perumdam Among Tirta.
- d. Evaluasi Antarmuka (UX) terbatas pada tampilan website yang dapat diakses oleh pelanggan Perumdam Among Tirta.

1.3. Tujuan

Adapun tujuan dilakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menemukan permasalahan/kesulitan yang dialami oleh user dalam menggunakan website dengan melakukan usability testing.
2. Memberikan solusi dari permasalahan yang ditemukan dari usability testing yang dilakukan.
3. Mengoptimalkan tingkat ketergunaan website dengan melakukan rancang ulang tampilan website

1.4. Manfaat

a. Bagi Universitas Ma Chung

1. Dapat membantu mengenalkan Universitas Ma Chung ke lingkungan Perumdam Among Tirta Kota Batu.
2. Dapat Menambah hasil penelitian Universitas Ma Chung.
3. Dapat menjadi dasar dari penelitian yang dapat dikembangkan oleh mahasiswa lain dikemudian hari.

b. Bagi Program Studi Sistem Informasi

1. Dapat menjadi ajang pengenalan Program Studi Sistem Informasi Ma Chung di lingkungan luar khususnya Perumdam Among Tirta Kota Batu.
2. Sebagai bentuk nyata hasil penelitian yang berhubungan dengan Program Studi Sistem Informasi.

c. Bagi Perumdam Among Tirta Kota Batu

1. Dapat membantu mengevaluasi kebergunaan Website Perumdam Among Tirta dengan data yang konkrit.
2. Dapat membantu mengevaluasi Antarmuka Website Perumdam Among Tirta agar dapat memudahkan user untuk mengakses informasi dan layanan yang disediakan.
3. Dapat menjadi pertimbangan pembaruan Website Perumdam Among Tirta di kemudian hari dengan laporan evaluasi website kebergunaan dan antarmuka yang telah diuji melalui observasi Usability Testing.

d. Bagi Peneliti

1. Mengembangkan dan mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama berkuliah.
2. Dapat menambah wawasan dan pengalaman baru dalam melakukan perancangan evaluasi Antarmuka Website perusahaan.