BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pertumbuhan penduduk, pengelolaan sampah merupakan salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh masyarakat dan pemerintah. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Lingkungan Hidup dan Pertahanan (PERKIMTAN) Kabupaten Toraja Utara merupakan badan pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan lingkungan hidup seperti pengumpulan, pengangkutan, dan pengolahan sampah. Salah satu langkah pengelolaannya adalah pengelolaan pembayaran retribusi. Berdasarkan peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 2021, retribusi daerah adalah pungutan yang dikenakan sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan individu atau badan [1].

Terdapat beberapa jenis retribusi yang umum dikenakan oleh pemerintah seperti retribusi sampah, retribusi parkir, retribusi izin gangguan, dan sebagainya. Retribusi sampah merupakan salah satu jenis retribusi yang dikenakan kepada masyarakat untuk membiayai layanan pengelolaan sampah yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, sehingga diperlukannya pengelolaan yang baik, efisien, dan transparan. Kabupaten Toraja Utara merupakan salah satu daerah yang memperoleh anggaran pendapatan asli daerah dari pembayaran retribusi sampah, namun dalam pengelolaannya khususnya dalam proses penagihan pembayaran retribusi sampah yang masih dilakukan dengan cara manual dimana petugas dari

Dinas PERKIMTAN datang langsung mengunjungi dan menagih masyarakat dari rumah ke rumah dengan memberikan karcis sebagai informasi dan bukti pembayaran retribusi sampah. Dalam proses tersebut terkadang petugas yang tidak bertemu dengan masyarakat yang akan ditagih sehingga proses pembayaran menjadi tertunda dan status pembayaran masyarakat menjadi menunggak, hal ini akan menimbulkan masalah yang baru seperti masyarakat tidak ingin membayar retribusi yang dianggap terlalu besar, proses pembayaran yang tidak transparan, hingga laporan pembayaran yang tidak sesuai [2].

Seiring dengan berkembangnya era digital, digitalisasi sistem pembayaran retribusi sampah dapat menjadi solusi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dari proses pembayaran retribusi sampah. Sebagai langkah awal dalam pengembangan sistem pembayaran ini pentingnya peran sebuah desain *user interface* (UI) sebagai suatu langkah awal desain grafis dengan menggunakan metode *user centered design* (UCD), yaitu suatu pendekatan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses desain.

UCD merupakan paradigma baru dalam pengembangan sistem berbasis web. UCD juga sering disebut sebagai *human centered design*. Menurut ISO 13407 [3], "*human centered design* adalah sebuah pendekatan pengembangan sistem interaktif yang secara khusus fokus untuk membuat sebuah sistem berguna." *User centered design* adalah sebuah proses *desain interface* (antarmuka) yang fokus terhadap tujuan kegunaan, karakteristik pengguna, lingkungan, tugas, dan alur kerja di dalam desainnya. UCD adalah sebuah proses iteratif (berulang-ulang), dimana desain dan

evaluasi dibangun dari langkah awal hingga implementasi secara terus menerus sehingga hasil desain dapat menghasilkan sebuah sistem yang berguna.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah disebutkan maka penelitian ini diperlukan berupa perancangan *user interface* (UI) pembayaran retribusi sampah pada Dinas PERKIMTAN Kabupaten Toraja Utara berbasis UCD, pendekatan ini dalam perancangan antarmuka pengguna (*user interface*) untuk sistem pembayaran retribusi sampah akan memastikan bahwa sistem yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengembangkan sistem pembayaran retribusi sampah di toraja utara yang *user friendly* sehingga proses pembayaran retribusi sampah dapat dengan mudah, cepat, dan transparan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana merancang antarmuka pengguna (*User Interface*) pembayaran retribusi sampah pada Dinas PERKIMTAN Kabupaten Toraja Utara berbasis *User Centered Design* (UCD)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu : untuk merancang antarmuka pengguna (*user interface*) pembayaran retribusi sampah pada Dinas PERKIMTAN Kabupaten Toraja Utara berbasis *User Centered Design* (UCD).

1.4 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup dan batasan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya menghasilkan UI *prototype*
2. Dirancang dengan tampilan berbasis *website*

3. Penelitian menggunakan pendekatan *User Centered Design* (UCD)
4. Perancangan *user interface* akan dibatasi oleh fitur-fitur utama sistem pembayaran retribusi sampah yaitu :
 - a. Registrasi dan *login* pengguna
 - b. Informasi tagihan pengguna
 - c. Proses pembayaran retribusi sampah
 - d. Riwayat pembayaran
5. Pengguna hanya petugas retribusi dan masyarakat Toraja Utara wajib retribusi

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Masyarakat

Pembayaran retribusi sampah secara *online* dapat membantu dan mempermudah masyarakat di Toraja Utara untuk memperoleh informasi serta melakukan proses pembayaran retribusi sampah yang efektif dan efisien.

2. Bagi Karyawan Dinas PERKIMTAN

Adanya sistem pembayaran retribusi ini akan memberikan manfaat kemudahan dalam pemantauan dan pembuatan laporan pembayaran retribusi sampah bagi karyawan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, Lingkungan Hidup, dan Pertanahan (PERKIMTAN) Kabupaten Toraja Utara terkhusus yang bertugas pada penagihan retribusi sampah.

3. Bagi Kampus

Adapun hasil penelitian ini bagi Universitas Kristen Indonesia Toraja (UKI Toraja) adalah menambah koleksi karya ilmiah pada perpustakaan UKI Toraja dan juga bisa menjadi rujukan, perbandingan atau literatur bagi penulis selanjutnya yang memiliki topik penelitian yang serupa.

1.5.2 Manfaat Praktis

Perancangan desain *User Interface* (UI) ini mampu menjadi dasar dalam pembuatan sistem pembayaran retribusi sampah di Toraja Utara berbasis *website*, yang dapat membantu *app developer* untuk menciptakan *website* pembayaran retribusi sampah yang menarik secara visual, mudah digunakan dan sesuai dengan target audiens. Melalui aplikasi tersebut, *user* terkhusus masyarakat Toraja Utara dapat mendapatkan berbagai informasi, seperti informasi tagihan, proses pembayaran, dan riwayat pembayaran, sehingga hal tersebut dapat memudahkan masyarakat Toraja Utara untuk melakukan proses pembayaran retribusi sampah.

Perancangan *user interface* yang baik dari awal dapat membantu mengurangi biaya pengembangan aplikasi *e-commerce* pada jangka panjang. Hal ini karena perancangan yang baik dapat meminimalkan kesalahan dan kebingungan dalam penggunaan aplikasi.