

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengadaan merupakan serangkaian proses yang dilakukan untuk memperoleh barang, jasa, atau pekerjaan dari pihak lain, baik melalui pembelian, penyewaan, kontrak, maupun metode lainnya. Dalam konteks pemerintahan, pengadaan barang dan jasa menjadi instrumen penting dalam mendukung pelaksanaan tugas, pelayanan publik, serta pembangunan nasional. Oleh karena itu, pengadaan harus dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan peraturan yang berlaku. [1]

Sebagai bentuk modernisasi sistem pengadaan, pemerintah Indonesia telah mengembangkan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). LPSE merupakan platform digital yang memfasilitasi seluruh proses pengadaan secara elektronik oleh instansi pemerintah. Sistem ini terintegrasi dengan SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik) milik LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah), yang memungkinkan pelaku usaha untuk mendaftar sebagai penyedia, mengunggah dokumen penawaran, serta mengikuti proses evaluasi dan pengumuman pemenang tender. Dengan sistem ini, diharapkan proses pengadaan menjadi lebih terbuka, akuntabel, dan minim praktik korupsi. [2]

Namun demikian, implementasi pada website LPSE tersebut masih menghadapi tantangan, terutama dari sisi antarmuka pengguna (User Interface/UI) dan pengalaman pengguna (User Experience/UX). Hasil observasi dan wawancara dengan pakar terhadap website LPSE Jakarta menunjukkan bahwa banyak pengguna mengalami kesulitan dalam menavigasi sistem, terutama bagi penyedia baru atau pelaku UMKM yang belum familiar dengan proses pengadaan. Beberapa permasalahan utama yang ditemukan antara lain adalah font yang tidak konsisten, banner size yang sangat besar sehingga menutupi konten utama, header yang terlalu besar, Informasi yang penting berada di luar ekosistem LPSE, dll. Perubahan yang diperlukan pada Website LPSE menjadi salah tujuan untuk transformasi digital dengan adanya penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi kepada masyarakat. Pemerintah daerah di Indonesia memiliki peran penting dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Fokusnya adalah

pada efisiensi, pemenuhan kebutuhan pengguna, dan transparansi pemerintahan, sehingga masyarakat dapat mengawasi kinerja pemerintah dalam mendukung prinsip good governance. [3].

Berdasarkan data dari SimilarWeb untuk melihat jejak berapa kunjungan terhadap website LPSE Jakarta, kunjungan ke situs LPSE Jakarta atau lpse.jakarta.go.id mengalami penurunan signifikan dalam tiga bulan terakhir. Pada bulan Februari, tercatat sekitar 122.000 kunjungan, namun menurun drastis menjadi 89.000 kunjungan pada bulan April, kemudian pada bulan April turun menjadi 47.900 kunjungan, atau turun sebesar 46,23% pada bulan terakhir. Data ini mengindikasikan menurunnya minat dan kenyamanan pengguna dalam mengakses platform tersebut, yang dapat berdampak pada partisipasi publik dalam pengadaan. Salah satu faktor yang berkontribusi akan penurunan tersebut adalah desain antarmuka yang kurang intuitif, informasi yang tidak diperbarui secara berkala, serta pengalaman pengguna yang tidak mendukung kebutuhan pelaku usaha pemula. Data ini memperkuat pentingnya perbaikan UI/UX sebagai upaya untuk meningkatkan kenyamanan dan partisipasi pengguna dalam proses pengadaan.

Salah satu studi terbaru menunjukkan bahwa salah satu tantangan mendasar dalam sistem pengadaan digital adalah kesenjangan pengalaman antara pengguna berpengalaman dan pengguna pemula, terutama dalam hal akses terhadap informasi tender, pemahaman prosedur, serta keterbatasan interaksi sistem yang bersifat satu arah [4]. Penelitian tersebut menekankan pentingnya perancangan sistem yang lebih inklusif dan adaptif, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga mendukung penyedia dalam memahami proses secara menyeluruh. Hal ini diperkuat dari studi lainnya yang menjelaskan bahwa rendahnya kepuasan pengguna terhadap sistem e-procurement sangat dipengaruhi oleh antarmuka yang tidak intuitif, ketiadaan dukungan teknis, serta kurangnya pelatihan dan instruksi yang jelas. Faktor-faktor inilah yang secara langsung berkontribusi terhadap tingginya tingkat ketidakpuasan, terutama dari pelaku usaha yang kurang familiar dengan sistem digital. Hal ini menegaskan bahwa desain UI/UX yang buruk bukan hanya masalah estetika, melainkan menjadi hambatan nyata dalam menciptakan sistem pengadaan yang inklusif, transparan, dan memberdayakan [5]. Ditemukan pula sejumlah design tensions dalam empat fase utama pengadaan – mulai dari pencarian tender, pengajuan penawaran, evaluasi dokumen, hingga pengumuman hasil – termasuk keterbatasan transparansi pada proses evaluasi dan kurangnya umpan balik dari pihak pengelola LPSE. Hal ini sejalan dengan studi tersebut yang menunjukkan bahwa sistem *e-procurement* yang tidak memperhatikan

aspek kegunaan dan dukungan bagi pengguna baru dapat menciptakan hambatan signifikan terhadap keterlibatan pelaku usaha kecil dalam tender pemerintah. Oleh karena itu, perancangan ulang antarmuka pengguna pada platform LPSE perlu mempertimbangkan keseimbangan antara standar formal pengadaan dan kenyamanan pengguna, agar tercipta ekosistem digital yang tidak hanya efisien, tetapi juga memberdayakan dan inklusif bagi seluruh pelaku usaha.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penelitian ini memilih Design Thinking sebagai kerangka utama dalam proses perancangan ulang UI/UX website Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Jakarta. Website LPSE, sebagai portal digital yang melayani kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha dalam mengakses informasi pengadaan pemerintah, memegang peranan penting dalam mendukung prinsip transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam proses pengadaan barang/jasa. Namun, berdasarkan pengamatan dan data awal, masih ditemukan sejumlah kelemahan pada aspek kegunaan, informasi yang disajikan, dan kejelasan navigasi bagi pengguna umum, penyedia jasa baru, maupun pelaku usaha kecil yang mungkin belum terbiasa dengan prosedur formal pengadaan.

Salah satu contoh keberhasilan metode design thinking dalam pembuatan ulang UI UX pada website pemerintah dapat dilihat pada studi perancangan UI/UX Sistem Aplikasi Website pemerintah desa, yang menunjukkan hasil pada System Usability Scale tersebut adalah mendapatkan skor 86 yang termasuk dalam kategori Excellent [3]. Sedangkan pada hasil yang di dapat dengan *User Centered Design* pada perancangan website Diskominfosan di Kabupaten Halmahera Barat mendapatkan skor rata rata 74.88 dengan responden sebanyak 65 sample [6].

Dari hasil perbandingan metode tersebut akhirnya ditetapkan dalam penelitian tersebut akan menggunakan metode Design Thinking, dikarenakan penerapan metode Design Thinking memungkinkan proses perancangan dilakukan secara iteratif, dimulai dari tahap empati untuk memahami kebutuhan dan tantangan yang dihadapi pengguna secara mendalam, dilanjutkan dengan perumusan masalah yang terfokus, eksplorasi solusi melalui ideasi, pembuatan purwarupa (prototype), serta pengujian langsung terhadap calon pengguna akhir. Melalui pendekatan ini, rancangan yang dihasilkan akan lebih kontekstual, relevan, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang. [7]

Untuk memperkuat kualitas desain dari sisi kegunaan dan fungsionalitas, penelitian ini juga mengadopsi prinsip-prinsip dari Eight Golden Rules of Interface Design yang dikembangkan oleh Ben Shneiderman (1986). Delapan prinsip tersebut mencakup panduan kritis seperti menjaga konsistensi dalam elemen

visual dan interaktif, memberikan umpan balik yang informatif kepada pengguna, menyediakan mekanisme pemulihan dari kesalahan, meminimalkan beban kognitif pengguna, serta menciptakan navigasi yang jelas, cepat, dan intuitif. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip ini, diharapkan desain antarmuka yang dihasilkan tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga logis, mudah dipahami, dan ramah pengguna. [8]

Untuk mengetahui seberapa besar keberhasilan dalam perancangan ulang antarmuka website LPSE, maka akan digunakan metode SUS atau *System Usability Scale* sebagai evaluasi utama untuk mengukur tingkat kegunaan sistem berdasarkan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, konsistensi, efisiensi, dan kenyamanan saat berinteraksi dengan antarmuka yang telah dirancang ulang. Metode ini memberikan skor kuantitatif yang dapat diinterpretasikan untuk menilai apakah sistem sudah memenuhi standar usability yang baik atau masih memerlukan perbaikan [9].

Untuk melengkapi hasil evaluasi tersebut dan memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna, digunakan pula metode tambahan berupa *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS dipilih karena lima dimensi utamanya—konten (content), akurasi (accuracy), format tampilan (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness)—berkaitan erat dengan elemen-elemen UI/UX yang berpengaruh langsung terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan website LPSE.

Penggunaan EUCS sebagai metode pelengkap memungkinkan penelitian ini untuk tidak hanya mengukur usability dari sisi efisiensi interaksi melalui *System Usability Scale*, tetapi juga mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi, tampilan, dan keandalan sistem. Dengan demikian, kombinasi kedua metode ini memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh dalam mengevaluasi keberhasilan desain ulang antarmuka sistem LPSE [10].

Dengan menggabungkan pendekatan Design Thinking yang berpusat pada pengguna, prinsip Eight Golden Rules yang menjadi acuan best practice dalam desain antarmuka, serta evaluasi berbasis EUCS sebagai alat ukur kepuasan pengguna yang komprehensif, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan rancangan ulang website LPSE Jakarta yang tidak hanya fungsional dari sisi teknis, tetapi juga unggul dari sisi user experience. Harapannya, penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan digital pemerintah di Indonesia, khususnya dalam mendukung aksesibilitas, transparansi, dan partisipasi publik dalam proses pengadaan barang/jasa secara elektronik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang dan membangun ulang antarmuka website LPSE dengan pendekatan Design Thinking dan prinsip Eight Golden Rules of Interface Design?
2. Berapa tingkat *Usability* dari antarmuka website LPSE yang telah dibuat menggunakan metode evaluasi SUS?

1.3 Batasan Permasalahan

Terdapat beberapa batasan masalah yang ditetapkan dalam perancangan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan tanpa akses langsung ke data internal LPSE atau keterlibatan langsung dari instansi pemerintahan. Seluruh pengumpulan data dilakukan secara terbuka melalui observasi, studi literatur, analisis tampilan dan konten website, serta melakukan wawancara kepada pakar UI/UX.
2. Evaluasi UI/UX dilakukan dari sudut pandang pengguna eksternal seperti pelaku usaha, masyarakat umum, atau calon penyedia sebagai pengguna informasi pengadaan. Penelitian ini tidak mencakup sudut pandang pengguna internal seperti admin LPSE, pengelola sistem, atau pejabat pengadaan.

1.4 Tujuan Penelitian

Pada bagian ini disampaikan tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini. Penyajiannya dalam bentuk poin-poin sesuai dengan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya.

1. Merancang dan membangun ulang antarmuka website LPSE dengan pendekatan Design Thinking dan prinsip Eight Golden Rules of Interface Design
2. Mengukur tingkat *usability* dari antarmuka website LPSE yang telah dibuat menggunakan metode evaluasi SUS.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat utama sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna akan masyarakat yang menggunakan website Lembaga Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)
2. Hasil penelitian dapat dijadikan referensi dalam merancang atau memperbaiki antarmuka website layanan publik berbasis kebutuhan pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Berisikan uraian singkat mengenai struktur isi penulisan laporan penelitian, dimulai dari Pendahuluan hingga Simpulan dan Saran.

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

1. Bab 1 PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan latar belakang permasalahan yang menjadi fokus penelitian, perumusan masalah yang diidentifikasi, batasan yang diterapkan selama penelitian, serta tujuan dan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini.

2. Bab 2 LANDASAN TEORI

Bab 2 ini berisi berbagai teori yang akan dijadikan dasar dalam penelitian ini. Teori-teori yang digunakan mencakup User Interface (UI), User Experience (UX), teori tentang warna, prinsip Eight Golden Rules of Interface Design, usability testing, konsep design thinking, user journey, user flow.

3. Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN

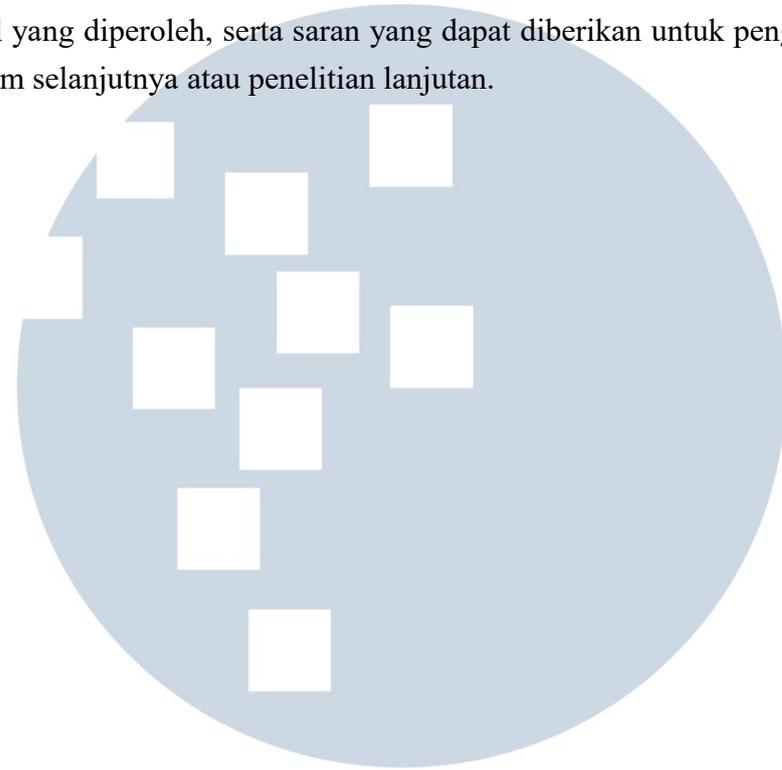
Bab 3 akan menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam studi ini, termasuk pendekatan dan teknik yang diterapkan untuk mengumpulkan serta menganalisis data. Selain itu, bab ini juga akan membahas secara rinci tahapan perancangan penelitian, mulai dari tahap awal perencanaan hingga proses pelaksanaan dan pencapaian hasil akhir.

4. Bab 4 HASIL DAN DISKUSI

Bab ini menyajikan hasil dari implementasi perancangan ulang antarmuka pengguna pada website LPSE Jakarta. Termasuk di dalamnya adalah hasil dari dan evaluasi menggunakan metode EUCS.

5. Bab 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari seluruh rangkaian penelitian berdasarkan hasil yang diperoleh, serta saran yang dapat diberikan untuk pengembangan sistem selanjutnya atau penelitian lanjutan.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA