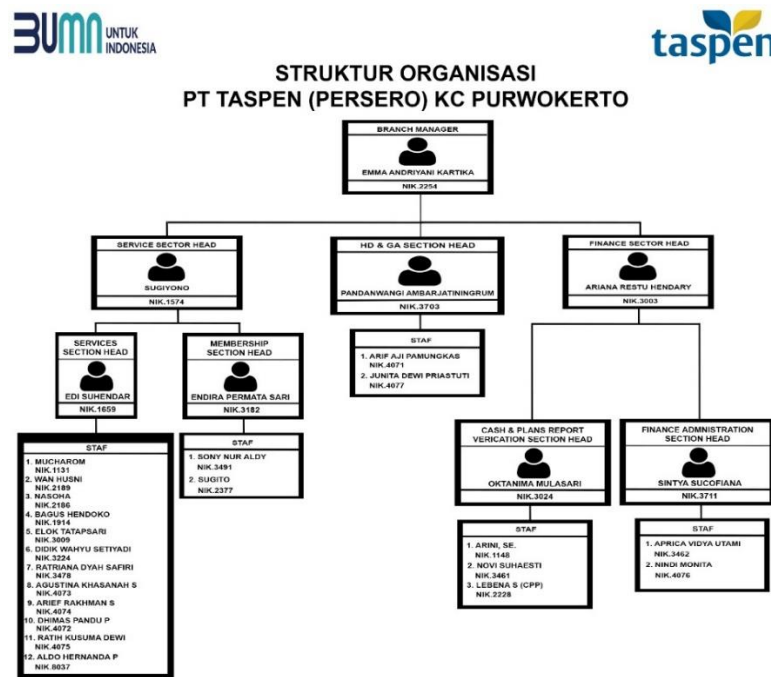


BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT TASPEN singkatan dari PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Perusahaan Perseroan, adalah salah satu BUMN yang berlokasi di Kota Purwokerto, di alamat Jl. Prof. Dr. Suharso No.54, Mangunjaya, Purwokerto Lor, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53121. PT TASPEN KC Purwokerto melayani Aparatur Sipil Negara sebagai penyelenggara Jaminan Sosial Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pejabat Negara yaitu Program Hari Tua (THT), Program Pensiunan, Program JKK dan JKM[1]. Dalam menjalankan program kerjanya, PT TASPEN KC Purwokerto memiliki struktur organisasi pada gambar 1.1



Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT TASPEN KC Purwokerto

Menurut keputusan menteri pertama RI No. 388/MP/1960, diperlukan pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdian mereka kepada negara. Oleh karena itu, perlu ada usaha

bersama untuk membangun dana sebagai bekal hidup bagi karyawan dan keluarga mereka saat memasuki masa pensiun atau meninggal dunia[2]. Berdasarkan keputusan menteri tersebut dibutuhkan pelaporan harian kinerja perangkat perusahaan PT TASPEN KC Purwokerto untuk mencapai tujuan dan hasil kerja yang baik secara kualitas dan kuantitas sehingga dapat menjalankan pelayanan terbaik bagi Aparatur Sipil Negara (ASN).

Berdasarkan gambar 1.1 merupakan struktur organisasi yang di kantor PT TASPEN KC Purwokerto, dimana *Branch Manager Service Sector Head*, *HD & GA Section Head*, *Finance Sector Head*. Aspek terpenting dalam perusahaan PT TASPEN KC PURWOKERTO adalah kualitas atau jasa yang ditawarkan, kepuasan ASN, Kinerja Finansial, Karyawan yang Berahlak Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.



Berdasarkan hasil wawancara bersama Layanan umum PT TASPEN KC Purwokerto pada tanggal 21 Februari 2023, Ibu Junita OJT, menyat bahwa banyak pegawai PT TASPEN KC Purwokerto yang tidak melaporkan secara penuh laporan pekerjaan harian mereka baik dan masih menggunakan cara konvensional seperti menggunakan Microsoft excel yang tersedia di kantor.

Dalam penelitian ini, melakukan perancangan *Prototype* untuk Laporan Harian kinerja pegawai perusahaan dengan menggunakan metode *Design Thinking*. *Design Thinking* merupakan proses *iteratif* dalam memahami pengguna, mengubah asumsi, mengidentifikasi ulang masalah, dan menemukan strategi dan solusi alternatif yang mungkin tidak terlihat dengan jelas dalam tingkat pemahaman saat ini[3]. Tujuan Perancangan Sistem ini ialah memberikan pengenalan secara menyeluruh kepada pengguna mengenai sistem pelaporan harian yang diterapkan di PT TASPEN KC Purwokerto. Hal ini memberikan gambaran umum mengenai fungsionalitas dan fitur yang tersedia dalam sistem tersebut[4]. Menggunakan metode *Design Thinking* sangat penting karena memberikan solusi yang lebih efektif, meminimalkan resiko, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menghasilkan produk yang lebih inovatif[5].

Pada tahap akhir penelitian ini, tes kemudahan penggunaan dilakukan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. *UEQ* dipilih karena memungkinkan evaluasi yang cepat untuk memperoleh informasi tentang pengalaman pengguna[6]. Menggunakan metode *UEQ* sangat penting karena menyediakan pengukuran objektif, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan produk, memberikan masukan dari sudut pandang pengguna, serta meningkatkan kepuasan pelanggan[7]. Secara keseluruhan, Metode *UEQ* sangat penting karena memahami kualitas pengalaman pengguna dalam mengembangkan produk dan layanan serta membantu tim pengembang dalam memperbaiki produk atau layanan agar lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan[8]. Metode *UEQ* merupakan metode yang meliputi semua persepsi pengguna, sehingga diharapkan hasil evaluasi yang lebih akurat dan komprehensif[9].

Tahapan dalam membuat aplikasi dimulai dengan menganalisis kebutuhan dari pengguna dan memulai proses desain aplikasi. Proses desain aplikasi merupakan bagian terpenting dari membuat aplikasi, dimana ide diubah menjadi sistem nyata, dan layanan yang diuji dan ditingkatkan. Karena proses pengembangan sistem dimulai dari tahap perencanaan, tahap pengembangan (termasuk investigasi, analisis, desain, dan implementasi, dan tahap evaluasi)[10]. Oleh karena itu, maka diperlukan

“PERANCANGAN APLIKASI PELAPORAN HARIAN DENGAN *DESIGN THINKING* DAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*” Sebagai dasar untuk pembuatan perancangan *prototype* aplikasi tersebut.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan analisis dalam latar belakang masalah, dapat disimpulkan bahwa seluruh pegawai yang ada di PT TASPEN KC Purwokerto yang tidak melaporkan secara penuh pelaporan harian pegawai dengan baik dan masih menggunakan cara konvensional seperti menggunakan Ms.Excel yang tersedia di kantor PT TASPEN KC Purwokerto, diperlukan perancangan aplikasi pelaporan harian pegawai PT TASPEN KC Purwokerto berbasis *mobile* untuk memberikan gambaran dengan pendekatan *Design Thinking* dan pengujian menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah:

1. Bagaimana merancang aplikasi pelaporan harian kinerja harian perangkat PT TASPEN KC Purwokerto dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking* dan pengujian *User Experience Questionnaire*?
2. Bagaimana membangun *Prototype* aplikasi mobile untuk melaporkan kinerja harian PT TASPEN KC Purwokerto?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menghasilkan *mock up prototype* dari pelaporan harian pegawai perangkat PT TASPEN KC Purwokerto
2. Untuk mengevaluasi efektivitas dari aplikasi tersebut menggunakan metode *UEQ*.

1.5. Batasan Masalah

Beberapa hal yang menjadi batasan dalam penelitian adalah :

1. Menerapkan pendekatan *Design Thinking* dan pengujian *user experience questionnaire* dalam merancang aplikasi pelaporan harian kinerja perangkat PT TASPEN KC Purwokerto.
2. Perancangan sistem ini hanya untuk digunakan oleh PT TASPEN KC Purwokerto.
3. Pelaporan harian pegawai PT TASPEN KC Purwokerto perangkat berbasis *mobile*.
4. Hasil perancangan sistem pelaporan harian pegawai PT TASPEN KC Purwokerto hingga sampai tahap *Prototype*.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil *mock up prototype* yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan dalam pengembangan aplikasi hingga tahap implementasi.