

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di dalam perusahaan, pengelolaan sumber daya manusia berfungsi sebagai suatu mekanisme untuk mengatur segala aspek yang berkaitan dengan karyawan, pegawai, buruh, manajer, dan lainnya, sehingga dapat mendukung kelancaran operasional dan mencapai target yang telah ditetapkan. Dalam situasi ini, peran manajer adalah untuk memastikan bahwa perusahaan atau organisasi menempatkan karyawannya sesuai dengan keahlian masing-masing di posisi yang tepat dan pada waktu yang tepat. Ini bertujuan untuk memungkinkan semua karyawan untuk menyelesaikan tugas mereka secara efektif dan efisien, sehingga membantu perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan [1] .

Ketika terjadi interkasi antara atasan dan bawahan, muncul asumsi yang berbeda karena adanya mis komunikasi. Salah satu dampak yang ditimbulkan pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja. Kinerja merupakan hasil keseluruhan selama pelaksanaan tugas, seperti standar pada hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditetapkan terlebih dahulu dan telah disepakati [2].

Selain itu, kinerja pegawai dapat pula dipengaruhi oleh motivasi kerja[3] . Motivasi kerja bisa semakin meningkat jika reward yang diterima oleh karyawan seimbang dengan hasil kerjanya. Kualitas kinerja suatu perusahaan dapat dinilai melalui kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya. Ini mengharuskan perusahaan memiliki tenaga kerja yang unggul, karena sumber daya ini dianggap sebagai aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Kualitas sumber daya manusia dapat tercapai jika motivasi kerja yang dimiliki tinggi.

Kualitas karyawan akan terlihat dari kinerjanya, sebagaimana dikemukakan Zainur Roziqin [4] bahwa Kinerja dapat dianggap sebagai rangkaian proses kerja dari seorang individu yang menghasilkan output yang dapat digunakan sebagai dasar untuk menilai apakah pekerjaan individu tersebut baik atau tidak.. Pendapat selanjutnya juga ditambahkan bahwa kinerja merujuk pada hasil kerja yang dapat

diperoleh oleh individu atau kelompok dalam konteks sebuah organisasi, sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab mereka. Ini merupakan bagian dari upaya untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang sah, sesuai dengan hukum, serta mengikuti prinsip moral dan etika.

Hal tersebut tentu saja membutuhkan alat ukur yang objektif yang dapat diakui oleh kedua belah pihak sehingga tidak terdapat konflik antar karyawan dan pimpinan/manajer. Selama ini kinerja karyawan hanya diukur pada hasil kerja yang telah dilakukan untuk mencapai tujuan dan sering mengabaikan sejauh mana proses dalam mencapai tujuan tersebut, sehingga ketika karyawan yang melakukan banyak aktivitas memperoleh kompensasi yang sama hanya karena pencapaian tujuan yang telah dilakukan, kadang tidak memberikan kepuasan kerja (*satisfaction*). Fenomena ini juga terjadi di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. Berdasarkan wawancara dengan sub-koordinator kepegawaian, Ibu E menyampaikan bahwa sampai saat ini belum ada disiapkan instrumen untuk staf bisa melaporkan apa saja yang dilakukan sehingga tidak bisa mengukur secara riil kinerja staf, terutama para staf tenaga kontrak. Karena hanya fokus pada staf yang statusnya Pegawai Negeri Sipil. Padahal justru tenaga kontrak sangat perlu diidentifikasi kinerja mereka.

Hasil wawancara secara acak dilakukan kepada sejumlah honorer mereka mengungkapkan bahwa jika memang mereka harus menginput kinerja mereka dengan cepat mereka berharap dapat dilakukan menggunakan *smartphone*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sebelumnya terhadap 5 orang pegawai honorer (Lihat lampiran 1), diketahui bahwa para pegawai honorer belum mengetahui apa saja aktivitas yang akan mereka kerjakan kedepannya, selain itu mereka juga mengeluhkan evaluasi dari atasan kadang tidak mencakup semua pekerjaan yang biasa dilakukan.

Sebelum mengembangkan sebuah aplikasi, penting untuk memperhatikan tampilannya agar mudah dipahami. Sebagai langkah awal untuk memudahkan pegawai menginput aktivitasnya dan mudah mereka pahami untuk digunakan, pastinya dibutuhkan *User interface* yang baik yang akan meningkatkan kepuasan pengguna. Ketika pengguna merasa nyaman dengan antarmuka aplikasi dan dapat

menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan mudah, mereka akan merasa lebih puas dengan pengalaman pengguna dan pekerjaan mereka [5]. Maka dibutuhkan aplikasi dengan *User Interface* yang mudah digunakan bagi pengguna aplikasi melalui *smartphone*.

Dalam pembuatan aplikasi, perlu diciptakan sebuah antarmuka pengguna yang dapat menjadikan pengguna lebih mudah dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Desain antarmuka pada suatu aplikasi diharapkan dapat digunakan dengan mudah. Menurut Santosa [6] menyatakan bahwa sebuah sistem atau aplikasi harus mudah digunakan oleh pengguna dan juga harus memiliki fitur-fitur lain yang membuat pengguna merasa nyaman saat menggunakannya. Satzinger, Jackson, & Burd [7] mengungkapkan bahwa *user interface* merupakan serangkaian tampilan atau grafis yang mampu dimengerti oleh para pengguna dalam menjalankan suatu aplikasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa desain UI dengan tampilan yang mudah dipahami atau terlihat menarik bagi para pengguna bisa membuat pengguna merasa puas.

Dalam perancangan *User Interface*, ada beberapa metode yang umumnya dipakai. Dalam penelitian ini, dipilih sebuah metode untuk merancang tampilan antarmuka, yaitu User-Centered Design (UCD). Metode User-Centered Design (UCD) diterapkan berdasarkan hasil kajian yang menunjukkan bahwa, walaupun ada metode lain seperti Activity-Centered Design (ACD) dan Goal-Directed Design (GDD), UCD memiliki karakteristik tersendiri. Meskipun tujuan ketiganya sebagian besar sama, yaitu menciptakan desain, namun ketiganya memiliki ciri-ciri dan proses yang berbeda karena UCD lebih fokus pada keinginan dan kebutuhan pengguna dalam penggunaan sistem [8]. Informasi selengkapnya mengenai perbedaan ketiga metode tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1** Perbedaan *UCD*, *ACD*, dan *GDD*

UCD	ACD	GDD
Proses ini melibatkan pengembangan sistem yang lebih memprioritaskan	Prosesnya adalah untuk mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang	Pada proses pembuatan, perhatian utama diberikan kepada tujuan pengguna dalam

keinginan, kebutuhan, alasan, dan preferensi pengguna saat mereka berinteraksi dengan sistem tersebut.	harus dan tidak harus dilakukan oleh pengguna.	menggunakan sistem. Selain itu, juga dilakukan identifikasi terhadap perilaku dan tujuan pengguna tersebut.
--	--	---

Berdasarkan paparan masalah di atas, penulis akan mencoba mengembangkan *user interface* aplikasi berbasis mobile “Task Management” dengan menggunakan *user-centered design* dengan alasan penelitian ini dapat difokuskan kepada keinginan dan kebutuhan pengguna [8] Ini akan membantu pegawai merasa lebih nyaman dan terampil dalam menggunakan perangkat atau sistem, sehingga para pegawai dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

Hasil penelitian ini bertujuan untuk merancang *user interface* berbasis *mobile* yang mudah digunakan oleh pegawai honorer dalam menginput aktivitas kinerja berbasis *smartphone* yang tentu saja memudahkan pihak pegawai dalam mengukur kinerjanya (*self evaluation*). Pengujian hasil design pada aplikasi task management akan diukur menggunakan pendekatan *usability* dengan pengukuran menggunakan SUS (*System Usability Scale*). Dengan mengumpulkan data dari kuesioner SUS, pengembang dan desainer dapat mengevaluasi kinerja aplikasi dari perspektif pengguna. Informasi ini membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau perubahan desain untuk meningkatkan *usability* aplikasi [9]. Dikutip dari jurnal Lewis [10], ketika sebuah website atau aplikasi yang ditujukan untuk penggunaan oleh publik atau masyarakat memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 67 (kelas C), hal ini dianggap sebagai tingkat kualitas yang cukup baik. Peneliti meyakini bahwa hasil pengukuran SUS akan memiliki dampak positif terhadap penilaian efektivitas dari desain Task Management, sehingga desain tersebut akan menjadi lebih baik sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pengguna.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1.2.1 Bagaimana merancang *User Interface* Aplikasi Mobile “Task Management” yang sesuai dengan kebutuhan pegawai dengan metode *User-Centered Design*.

1.2.2 Bagaimana mengevaluasi rancangan *user interface* dengan menggunakan pengukuran *System Usability Scale* yang dapat menghasilkan desain antarmuka yang bernilai lebih dari 67 agar dikatakan baik dan sesuai dengan standar SUS.

## 1.3 Batasan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, yaitu para pegawai honorer belum mengetahui apa saja aktivitas yang akan mereka kerjakan kedepannya, dan juga mereka mengeluhkan evaluasi dari atasan kadang tidak mencakup semua pekerjaan yang biasa dilakukan, di sisi lain pegawai membutuhkan wadah dalam melakukan pencatatan rancangan aktivitas kegiatan yang akan dikerjakan yang dapat berguna untuk mengetahui apa saja yang akan mereka kerjakan kedepannya.

Dengan mengacu pada topik dan pertanyaan penelitian, maka dapat dirumuskan batasan yang ada selama proses penelitian ini berlangsung:

1.3.1 Pada penelitian ini berfokus pada bagaimana menghasilkan *user interface* yang mudah digunakan

1.3.2 Dalam perancangan ini, hanya akan dibahas fitur-fitur yang terkait dengan antarmuka pengguna pegawai dan atasan. Oleh karena itu, fungsi-fungsi dan fitur lainnya tidak akan menjadi bagian dari penelitian ini..

1.3.3 Jenis user yang dibahas pada penelitian ini merupakan pegawai honorer pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar.

## 1.4 Tujuan dan manfaat

Berdasarkan hasil uraian dari rumusan masalah, maka dapat diambil tujuan dari perancangan ini adalah sebagai berikut :

- 1.4.1 Untuk merancang *User Interface* Aplikasi Mobile “Task Management” yang sesuai dengan kebutuhan pegawai dengan metode *User-Centered Design*.
- 1.4.2 Untuk mengevaluasi rancangan *User Interface* dengan menggunakan *System Usability Scale* yang dapat menghasilkan desain antarmuka yang bernilai lebih dari 67 agar dikatakan baik dan sesuai dengan standar SUS.