

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. JKL merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa keuangan perbankan yang memiliki banyak produk dan unit layanan jasa yang disediakan. Diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas untuk melayani dan menjalankan sebuah layanan atau transaksi agar berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur perusahaan. Salah satu cara untuk menilai kualitas SDM di perusahaan dapat dilakukan dengan mengukur produktivitas kerja pekerja. Hasil pengukuran produktivitas kerja dapat menjadi informasi yang bermanfaat untuk manajemen perusahaan sebagai perbandingan atau pertimbangan pengambilan keputusan untuk perbaikan kinerja maupun prosedur perusahaan agar menjadi lebih baik. Sejalan dengan perkataan Peter Drucker pelopor teori *modern management* pada buku *A Guide to Productivity Measurement* (2011) yaitu, "*Tanpa tujuan produktivitas, bisnis tidak memiliki arah. Tanpa pengukuran produktivitas, bisnis tidak memiliki kendali.*"

Metode sederhana untuk mengukur produktivitas pekerja dapat dilakukan dengan metode kuantitatif dengan menghitung *output* aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja dengan rentang waktu yang telah ditetapkan. Hasil kerja pekerja dijadikan sebagai kualitas *output* yang dihasilkan. PT. JKL menggunakan metode *Time and Motion Study* yang merupakan kombinasi metode dari teori Taylor untuk *time study* dan Gilberth untuk *motion study* (Kijne, 1996). Dalam praktiknya, melalui studi awal melalui wawancara dengan pihak manajemen operasional PT. JKL, PT. JKL masih menggunakan *tools* atau alat ukur konvensional seperti *stopwatch* untuk mengukur waktu, *tools office* seperti *Microsoft Excel* untuk analisis atau pengolahan data dan *Microsoft PowerPoint* untuk penyajian informasi. Melalui proses studi awal serta pendefinisian masalah didapatkan kendala-kendala yang dialami staf manajemen operasional. Dari hasil studi awal ditetapkan solusi sementara sebuah sistem yang dapat menjawab permasalahan yang ada seperti mengintegrasikan serta mengotomatis pengolahan data dan penyajian informasi.

Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah Sistem Informasi Manajemen (SIM) seperti *dashboard* yang berfungsi sebagai pengolah data dan penyajian informasi hasil pengukuran produktivitas kerja serta kebutuhan pengguna lainnya. Dengan tujuan dapat mempermudah pengguna dalam memajemen, *monitoring* dan penyajian informasi yang terintegrasi serta bermanfaat bagi perusahaan untuk menentukan strategi dan keputusan ke depannya terkait efektivitas dan efisiensi kegiatan pekerjaan. Maka diperlukan sebuah *dashboard* yang dapat menunjang semua hal tersebut. Untuk merancang sebuah sistem yang secara spesifik untuk memenuhi kebutuhan pengguna diperlukan metode perancangan untuk mengembangkan sebuah sistem yang ideal. Dipilihlah metode *Design Thinking* yang digunakan untuk merancang purwarupa *dashboard*.

Design Thinking merupakan pendekatan perancangan produk inovasi yang berpusat pada pengguna (*human-centered*) yang memanfaatkan *toolkit* desainer untuk menghubungkan kebutuhan pengguna, posibilitas penggunaan teknologi dan kebutuhan bisnis (Brown, 2009). Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kelana (2022) yang menggunakan metode *Design Thinking* dalam merancang sistem informasi manajemen untuk pembimbing akademik di Universitas Sriwijaya yang menghasilkan *prototype* sistem informasi pembimbing akademik sebagai platform *monitoring* bimbingan akademik mahasiswa dan dapat menjadwalkan bimbingan akademik dengan hasil uji *Mission Usability Score* (MIUS) karakteristik medium dengan nilai *System Usability Scale* (SUS) 90,25 dengan *grade* A (sangat baik). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sidiq (2020) yang berfokus pada penerapan metode *Design Thinking* pada perancangan sistem informasi manajemen untuk penanganan barang bukti dengan studi kasus data multimedia dengan batasan penelitian berupa *prototype* dengan hasil uji *usability testing* serta hasil SUS senilai 56,4.

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini akan berfokus pada perancangan purwarupa *dashboard* untuk pengukuran produktivitas kerja dengan pendekatan *Design Thinking* serta pengujian dengan *usability testing* untuk mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi dari produk yang akan diciptakan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang didapatkan yaitu:

- 1) Bagaimana merancang purwarupa *dashboard* untuk pengukuran produktivitas kerja sesuai dengan kebutuhan pengguna berdasarkan *user experience*?
- 2) Bagaimana hasil uji coba kelayakan purwarupa *dashboard* berdasarkan *usability testing*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu:

- 1) Merancang purwarupa *dashboard* untuk pengukuran produktivitas kerja dengan metode *Design Thinking*.
- 2) Mengetahui hasil uji coba kelayakan purwarupa *dashboard* dari pengujian *usability testing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan atau pedoman pengembangan lebih lanjut *dashboard digital* untuk pengukuran produktivitas kerja bagi perusahaan PT. JKL.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi digunakan untuk membahas struktur setiap Bab yang ada pada penelitian ini agar penelitian ini dapat tersusun secara sistematis dan berkesinambungan. Berikut struktur pada penelitian ini:

- 1) BAB 1 Pendahuluan, berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi.
- 2) BAB 2 Tinjauan Pustaka, berisi kajian teori yang berkaitan dengan penelitian yang menjadi dasar serta memperjelas konteks dari penelitian secara rinci.
- 3) BAB 3 Metode Penelitian, berisi penjelasan mengenai metode yang digunakan pada penelitian, prosedur atau alur penelitian, objek penelitian, instrumen penelitian yang digunakan dan analisis penelitian.
- 4) BAB 4 Hasil dan Pembahasan, berisi hasil dan pembahasan mengenai penelitian berupa uraian hasil dari pendefinisian masalah, solusi permasalahan, perancangan purwarupa *dashboard* dan hasil uji *usability testing*.

- 5) BAB 5 Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi, berisi simpulan akhir dari penelitian, implikasi dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya..