

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki penduduk yang berusia di atas 60 tahun pada tahun 2018 berjumlah 23,748,113 atau 8,9% dari jumlah keseluruhan penduduk yang ada di Indonesia menurut (Pension Watch, 2020). Sementara itu jumlah PNS di Indonesia pada 31 desember 2019 berjumlah 4.189.121 orang, dimana Proses layanan Pemberhentian (Pensiun) nasional hingga Desember 2019 menunjukkan bahwa dari 186.217 usul pemberhentian yang diajukan, proses penetapan PERTEK oleh BKN sudah dilakukan sejumlah 177.011 atau sebesar 95,06% [1]. Aturan pensiun bagi PNS di Indonesia sendiri sudah di atur di dalam **Pasal 239 Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil** (“PP 11/2017”), yaitu ditetapkan batas usia pensiun yaitu 58 tahun.

Untuk mengakses layanan digital yang disediakan oleh PT TASPEN (Persero). Namun dengan perkembangan teknologi informasi tentu berdampak pada segala aspek dalam kehidupan. begitu juga dengan sistem ini, sehingga terciptalah Aplikasi Mobile PT Taspen. Aplikasi Mobile PT Taspen adalah salah satu cara Pensiunan PNS untuk mencari informasi agar pensiunan tidak harus datang ke PT Taspen secara langsung dalam mencari informasi mengenai jasa dan fitur yang di sediakan oleh PT Taspen. Tentu tujuan aplikasi ini adalah mempermudah pensiunan dalam mencari informasi.

Sementara itu, indonesia saat ini sedang terjadi pandemic COVID-19 dimana imbauan Protocol pencegahan COVID-19 seperti memakai masker, mencuci tangan, dan physical distancing terus di lakukan oleh pemerintah guna mencegah penularan. Apa lagi lansia sangat rentan terhadap virus COVID-19. Untuk itu Aplikasi Mobile PT Taspen ini sangat penting sekali bagi pensiunan yang rata-rata merupakan lansia. Akan tetapi ada pengguna yang masih kesulitan dan terkendala dalam menggunakan aplikasi ini.

Berdasarkan data yang diambil di lapangan untuk memperjelas permasalahan perlu dilakukan pengujian usability sehingga untuk memperjelas permasalahan yang bersifat kualitatif dapat dirubah menjadi data kuantitatif, pengujian usability dilakukan dengan menggunakan kuisioner SUS (*System Usability Scale*), sehingga dilakukan pengambilan 6 responden yang di ambil secara acak dengan menggunakan kuisioner tertutup menunjukkan nilai usability yaitu 46,67 didapat indikator penilaian yang berkualifikasi rendah dan menurut penulis cukup perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan usability pada Aplikasi Mobile PT Taspen.

User Centered Design (UCD) merupakan suatu metode untuk merancang user interface yang berfokus pada usability goals, dan dirancang sesuai dengan perilaku user agar interface yang di rancang dapat sesuai dengan kebutuhan dari pengguna tersebut. Dari tujuan pembangunan sampai dengan penentuan desain aplikasi itu tergantung dari pengguna. User centered design juga merupakan suatu proses yang berulang dimana mulai dari langkah perancangan dan evaluasi yang dibuat dalam permulaan suatu proyek sampai dengan proses implementasi[2]. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Akbar Zulkarnaen (2017) dengan judul “Rekomendasi Perancangan User Interface Menggunakan Metode User Centered Design Pada Website E-Government Kota Sukabumi” diperoleh hasil bahwa dalam merancang *user interface* dengan menggunakan metode *user centered design*, usability yang didapat meningkat dan menjadi lebih baik.

Berdasarkan permasalahan yang telah didapatkan maupun penelitian yang terkait dengan menggunakan *user centered design* yang sudah ada sebelumnya perlu dilakukan sebuah rekomendasi perancangan dan pengembangan *user interface* yang memfokuskan kepada kebutuhan pengguna pensiunan yang menggunakan aplikasi Mobile, maka dari itu penulis melihat metode *user centered design* lebih tepat digunakan karena *user centered design* merupakan metode perancangan *user interface* yang memfokuskan kebutuhan yang berpusat kepada pengguna, sehingga penulis menciptakan “*USER CENTERED DESIGN* pada *User Inteface* Aplikasi untuk pengguna pensiunan (Kasus Aplikasi Mobile PT Taspen)”. Diharapkan nantinya metode *user centered design* yang digunakan

sebagai perancangan *user interface* dapat meningkatkan *usability* dari *user interface* Aplikasi Mobile PT Taspen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana melakukan pendekatan metode *User Centered Design* (UCD) pada aplikasi Mobile taspen?
- b. Bagaimana menghitung peningkatan *usability* aplikasi Mobile taspen setelah di terapkan *User Centered Design* (UCD)?
- c. Bagaimana Merancang UI menggunakan pendekatan *User Centered Design* (UCD)?

1.3 Tujuan

- a. Menerapkan pendekatan metode *User Centered Design* pada Aplikasi Mobile PT Taspen.
- b. Mengukur tingkat *usability* pada prototype yang di hasilkan dari penerapan *User Centered Design*.
- c. Merancang *User Interface* Aplikasi Mobile PT Taspen menggunakan metode *User Centered Design*.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penyelesaian skripsi ini diberikan Batasan masalah agar tujuan dan saran yang di inginkan dapat tercapai. Adapun Batasan masalah sebagai berikut:

- a. Pendekatan metode *User Centered Design* pada penelitian ini menghasilkan sebuah prototype dari aplikasi Mobile PT taspen.
- b. Pemilihan responden hanya terbatas pada pensiunan PNS.
- c. Pendekatan UCD hanya mencangkup alur dan user interface, sedangkan fungsionalitas aplikasi taspen tidak di bahas pada peneletian ini.

1.5 Manfaat

a. Bagi pensiunan pengguna aplikasi Mobile taspen

Dengan penerapan UCD pada aplikasi Mobile taspen di harapkan dapat membantu pengguna dalam penggunaan aplikasi, dalam hal *usability* dan *user-friendly*. Sehingga pengguna lebih nyaman menggunakan.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap upaya pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berupa produk yang bermanfaat dalam dunia Pendidikan.

c. Bagi Developer

Dapat memberikan manfaat berupa informasi untuk dapat meningkatkan kualitas dari aplikasi Mobile PT Taspen.