

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era digitalisasi yang terus berkembang, peran teknologi dalam bidang administrasi kantor menjadi sangat penting. Teknologi telah memberikan solusi yang efektif dalam pengelolaan dokumen, surat menyurat, dan informasi, yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu[1]. Dengan penerapan teknologi, proses administrasi kantor menjadi lebih efisien dan akurat memungkinkan penyelesaian tugas dengan lebih cepat dan meningkatkan produktivitas kerja dalam administrasi perkantoran[2].

Beberapa kegiatan dalam administrasi kantor antara lain pengelolaan arsip dan surat-menyurat. Namun masih banyak instansi yang melakukan kegiatan tersebut secara manual[3]. Untuk meningkatkan efisiensi dalam aktivitas kegiatan administrasi kantor, termasuk dalam pengelolaan data surat, diperlukan pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi[4]. Organisasi atau lembaga dengan aktivitas kerja yang tinggi sering menghadapi berbagai masalah administrasi, terutama dalam hal pengelolaan surat-menyurat, seperti banyak surat yang hilang atau berserakan[5]. Oleh karena itu Penerapan Teknologi yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memberikan keuntungan dalam kemudahan akses informasi secara *real-time*. Urgensi penerapan teknologi di bidang administrasi kantor semakin jelas ketika melihat kebutuhan akan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data serta surat menyurat, terutama di organisasi dengan volume kerja yang tinggi[6].

Untuk mengatasi tantangan ini, penerapan teknologi informasi menjadi sesuatu yang penting, khususnya dalam hal pengelolaan surat-menyurat. Hal ini juga menjadi tantangan yang dihadapi oleh PT POS Indonesia KCU Yogyakarta, di mana efisiensi administrasi sangat diperlukan. Pada wawancara yang dilakukan dengan pihak departemen Sumber Daya Manusia (SDM), departemen SDM menjelaskan bahwa pengelolaan surat-menyurat, serta pengelolaan barang cetak berharga menjadi masalah utama yang harus diselesaikan. Departemen

SDM tidak hanya bertanggung jawab atas administrasi kepegawaian, tetapi juga memiliki tugas untuk melakukan pengelolaan agenda surat dan barang cetak berharga. Dengan adanya kekurangan karyawan, terutama akibat pensiun atau pengunduran diri yang tidak segera diikuti oleh penggantian, beban kerja departemen SDM meningkat secara drastis dan efisiensi dalam operasional kerja menurun.

Dalam kondisi ini, departemen SDM membutuhkan sistem terkait pengelolaan agenda surat dengan tujuan tidak hanya untuk meringankan beban kerja di departemen SDM, tetapi juga memungkinkan divisi-divisi lain untuk mengelola surat menyurat dan agenda secara mandiri. Dengan demikian, sistem yang dirancang mampu meningkatkan efisiensi secara keseluruhan di PT POS Indonesia KCU Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk merancang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang tepat untuk aplikasi pengelolaan agenda surat dan barang cetak berharga. Sistem ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan spesifik pengguna dan mendukung interaksi antar divisi, terutama dalam hal permintaan barang cetak, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di PT POS Indonesia KCU Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan sebelumnya, maka terdapat permasalahan yang perlu dipecahkan dalam penelitian ini:

Bagaimana merancang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang efisien dan mudah digunakan, serta sesuai dengan kebutuhan spesifik di PT POS Indonesia KCU Yogyakarta untuk mengatasi tantangan pengelolaan agenda surat dan barang cetak berharga?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada perancangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk sistem pengelolaan surat agenda dan barang

cetak berharga di Kantor POS Indonesia KCU Yogyakarta. Batasan-batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mencakup perancangan UI/UX sistem surat agenda, tanpa melibatkan pengembangan atau implementasi sistem. Pengujian fungsionalitas sistem tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini.
2. Penelitian ini berfokus pada kebutuhan pengguna di departemen SDM dan divisi-divisi lain yang terkait dengan pengelolaan surat menyurat dan barang cetak berharga. Kebutuhan pengguna di luar lingkup ini tidak menjadi bagian dari penelitian.
3. Penelitian ini menggunakan data dan masukan dari wawancara dengan perwakilan departemen terkait di Kantor POS Indonesia KCU Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang telah didapatkan, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu, sebagai berikut:

Penelitian ini bertujuan untuk merancang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang efisien, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan spesifik pengguna di PT POS Indonesia KCU Yogyakarta.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) untuk merancang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang efisien dan sesuai dengan kebutuhan spesifik di Kantor POS Indonesia KCU Yogyakarta. Metode penelitian ini melibatkan beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Menentukan konteks penggunaan (*Specify the context of use*)

Tahap ini dilakukan dengan melakukan wawancara bersama dengan pihak departemen SDM PT POS Indonesia KCU Yogyakarta, dimana tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi siapa yang akan menggunakan produk, serta menjelaskan tujuan dan kondisi di mana pengguna akan menggunakan rancangan aplikasi yang akan dibuat.

2. Menentukan kebutuhan pengguna dan organisasi (*Specify user and organizational requirements*)

Tahap kedua ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan pengguna serta kebutuhan Perusahaan berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pihak terkait pada PT POS Indonesia KCU Yogyakarta. Ini menjelaskan kebutuhan pengguna dan organisasi atau perusahaan.

3. Membuat solusi desain (*Produce design solutions*)

Tahap ini melibatkan pembuatan desain atau prototipe untuk aplikasi yang akan dibangun berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna dan organisasi, serta pembangunan desain antarmuka sebagai solusi untuk aplikasi yang dikembangkan. Pada tahap ini dilakukan pembuatan alur kerja atau *workflow* untuk mengetahui alur dari penggunaan rancangan sistem yang dibuat. Setelah pembuatan *workflow* dilakukan pembangunan *wireframe* untuk mengetahui tata letak serta navigasi yang akan diterapkan pada rancangan sistem yang dibangun.

4. Evaluasi Desain (*Evaluate design*)

Tahap ini bertujuan untuk mengevaluasi desain prototipe yang telah dibuat pada tahap sebelumnya, dengan mengacu pada hasil analisis konteks dan kebutuhan pengguna. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale* untuk menilai 5 aspek yang mencakup dari keseluruhan desain prototipe yang dibuat. Proses evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi Maze untuk mempermudah penghitungan pada setiap aspek dalam *Usability Testing*.

Pendekatan UCD dalam penelitian ini memastikan bahwa desain UI/UX yang dihasilkan benar-benar berpusat pada kebutuhan pengguna, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan mempermudah dalam pengelolaan surat agenda dan barang cetak berharga di Kantor POS Indonesia KCU Yogyakarta.

F. Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini memiliki sistematika penulisan dan akan disusun sebagai berikut:

1. Pendahuluan: Bab ini akan memperkenalkan topik penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.
2. Tinjauan Pustaka: Bab ini akan membahas penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini.
3. Landasan Teori: Bab ini akan membahas konsep-konsep teoritis yang menjadi dasar bagi penelitian ini.
4. Analisis dan Perancangan Eksperimen: Bab ini membahas deskripsi masalah, analisis kebutuhan eksperimen, dan perancangan eksperimen.
5. Hasil Eksperimen dan pembahasan: Bab ini membahas terkait deskripsi eksperimen, hasil eksperimen, dan pembahasan terkait eksperimen.
6. Penutup: Bab ini akan merangkum temuan penelitian, memberikan kesimpulan, dan menawarkan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.
7. Daftar Pustaka: Bab ini akan mencantumkan semua sumber referensi yang digunakan dalam penulisan tugas akhir.

Dengan sistematika penulisan ini, diharapkan tugas akhir dapat disusun secara terstruktur dan mudah dipahami oleh pembaca.