

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia kerja dan organisasi. Salah satu bentuk adaptasi teknologi yang kini semakin penting adalah pemanfaatan aplikasi digital untuk mendukung aktivitas organisasi, termasuk serikat pekerja. Serikat pekerja merupakan wadah bagi para pekerja untuk memperjuangkan hak-haknya, meningkatkan kesejahteraan, serta menjalin komunikasi yang efektif antara pekerja dan manajemen. Dalam konteks industri perkeretaapian, serikat pekerja memiliki peran strategis dalam menjaga hubungan industrial yang harmonis serta memastikan perlindungan hak-hak pekerja.

Namun, tantangan yang dihadapi oleh serikat pekerja saat ini tidak hanya berkaitan dengan isu-isu ketenagakerjaan, tetapi juga bagaimana mereka dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, kolaborasi, dan pelayanan kepada anggotanya. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya aplikasi digital yang memiliki antarmuka pengguna (*User Interface*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*) yang baik. Banyak aplikasi serikat pekerja yang masih bersifat konvensional, kurang responsif, dan tidak memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Hal ini menyebabkan rendahnya tingkat adopsi dan partisipasi anggota dalam memanfaatkan aplikasi tersebut.

Desain UI/UX yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap sebuah aplikasi. Jika aplikasi tidak dirancang dengan

memperhatikan kebutuhan dan perilaku pengguna, maka aplikasi tersebut cenderung tidak digunakan secara maksimal, bahkan bisa ditinggalkan oleh penggunanya. Dalam konteks serikat pekerja kereta api, aplikasi yang tidak *user-friendly* dapat menghambat proses komunikasi, penyampaian aspirasi, serta akses informasi penting bagi anggota serikat pekerja. Selain itu, tantangan lain yang dihadapi adalah bagaimana menciptakan aplikasi yang tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan spesifik organisasi dan anggotanya.

Metode *Design Thinking* menjadi salah satu pendekatan yang relevan untuk mengatasi permasalahan ini. *Design Thinking* menekankan pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna, eksplorasi solusi kreatif, serta iterasi berkelanjutan dalam proses perancangan produk digital. Dengan menerapkan metode ini, diharapkan aplikasi serikat pekerja kereta api dapat dirancang secara lebih inovatif, adaptif, dan benar-benar berpusat pada pengguna. Relevansi topik ini semakin tinggi di era digital saat ini, di mana organisasi dituntut untuk bertransformasi secara digital agar tetap kompetitif dan relevan.

Penelitian mengenai analisis dan perancangan UI/UX pada aplikasi serikat pekerja kereta api dengan metode design thinking menjadi sangat penting untuk dilakukan. Selain memberikan kontribusi terhadap pengembangan aplikasi yang lebih baik, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi organisasi serikat pekerja lainnya dalam mengadopsi teknologi digital secara efektif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi atas tantangan yang dihadapi oleh serikat pekerja dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas dan pelayanan kepada anggotanya.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam pengembangan desain antarmuka pengguna pada aplikasi ini, Serikat Pekerja Kereta Api menghadapi beberapa tantangan, termasuk:

1. Serikat Pekerja Kereta Api kekurangan anggota yang memiliki keahlian di bidang UI/UX yang menyebabkan hasil umpan balik dari antarmuka pengguna menginginkan untuk diperbaharui secepatnya karena kurang ramah bagi beberapa anggota.
2. Sebagai alat bantu untuk Serikat Pekerja Kereta Api kurang mendapat perhatian dan menjadikan progres perubahan yang diinginkan oleh para pengguna kurang terdengar dan tidak dapat segera di implementasikan.
3. Desain antarmuka yang sudah berjalan di aplikasi terbilang kurang menarik, biasa saja dan kurang inovasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis kebutuhan pengguna terhadap aplikasi serikat pekerja kereta api?
2. Bagaimana kebutuhan pengguna dalam merespon aplikasi serikat pekerja kereta api?
3. Bagaimana perancangan UI/UX aplikasi serikat pekerja kereta api yang efektif menggunakan metode Design Thinking?
4. Sejauh mana hasil perancangan UI/UX dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna aplikasi serikat pekerja kereta api?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kebutuhan pengguna aplikasi serikat pekerja kereta api.
2. Mempercepat inovasi dan respon terhadap pengurus dan anggota.
3. Merancang UI/UX aplikasi serikat pekerja kereta api dengan pendekatan Design Thinking.
4. Mengevaluasi hasil perancangan UI/UX terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup analisis dan perancangan ui ux pada aplikasi SPKA dengan metode design thinking dalam penelitian ini mencakup:

1. Tahap Empathize

Melakukan riset pengguna melalui observasi, wawancara dan studi literatur untuk memahami kebutuhan, tantangan, serta perilaku pengguna seperti pengurus dan anggota SPKA.

2. Tahap Define

Merumuskan masalah berdasarkan hasil riset untuk fokus pada kebutuhan spesifik pengguna yang harus diselesaikan melalui desain aplikasi.

3. Tahap Ideate

Mengembangkan ide-ide desain UI/UX yang solutif dan kreatif berdasarkan perumusan masalah, serta merancang user flow dan struktur navigasi aplikasi.

4. Tahap Prototype

Membuat prototype desain antarmuka (high-fidelity) menggunakan tools desain seperti Figma, untuk merepresentasikan solusi yang dapat diuji.

5. Tahap Test

Melakukan usability testing terhadap prototype kepada pengguna nyata untuk memperoleh umpan balik dan memperbaiki desain berdasarkan hasil pengujian.

