

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mess merupakan tempat tinggal yang disediakan oleh perusahaan untuk karyawan (Rahma dan Hendrik 2021). Mess ialah sebuah tempat atau fasilitas yang disediakan dan dibangun sebagai tempat tinggal untuk pegawai, atau anggota dalam suatu instansi kelompok baik itu dari pemerintah atau swasta.

Great Giant Foods (GGF) ialah sebuah kumpulan *brand* Gunung Sewu Group yang merupakan bisnis pertanian dan manufaktur dalam memproduksi ,menanam, mengirimkan buah-buahan segar, dagung, susu, dan olahan jus. GGF memiliki unit bisnis perusahaan yaitu PT.Great Giant Pineapple, PT. Umas Jaya Agrotama, PT. Bromeline Enzyme, PT. Great Giant Livestock yang memiliki karyawan dengan total 25.000 karyawan yang di antaranya ditempatkan di Lampung, Jakarta dan Tangerang. Dengan banyaknya karyawan yang berkerja di Great Giant Foods, perusahaan memberikan sebuah fasilitas untuk karyawan berupa mess atau tempat tinggal. Mess GGF ialah sebuah fasilitas yang diberikan oleh perusahaan berupa tempat tinggal untuk karyawan yang memiliki jenjang karir. Fasilitas mess yang diberikan perusahaan yaitu berupa bangunan rumah yang didalamnya terdiri dari 2 kamar untuk 4 penghuni mess dan perlengkapan rumah seperti kasur, lemari, alat makan dll. Pengelolaan dari pendistribusiannya serta pendataan mess masih dilakukan secara konvensional oleh perusahaan. Sehingga banyak penghuni mess yang merasa tidak nyaman dengan sistem tersebut. Selain fasilitas mess terdapat juga fasilitas lain yang perusahaan beri, yaitu Makan 3x sehari, Minum, Laundry, serta Pelayanan Service. Dari banyaknya fasilitas yang diberikan penghuni mess

melakukan komunikasi dengan penanggung jawab fasilitas melalui media *Whatsapp*. Permasalahan yang sering dialami oleh penghuni mess ialah yang pertama, ketika penghuni mess sedang tidak ada di mess atau sedang dinas diluar, penghuni mess tetap mendapatkan distribusi makan sehingga makanan tersebut tidak ada yang makan dan terbuang dengan cuma-cuma. Kedua, jika minum di mess habis penghuni mess meminta pendistribusian galon melalui *chatting whatsapp* kepada penanggung jawab galon. Ketiga, jika terdapat masalah dimess seperti lampu mati atau ada perabotan mess yang rusak biasanya penghuni mess menghubungi pihak service dengan *Whatsapp*. Keempat, kertas laundryn yang sering hilang membuat penghuni mess untuk menunda untuk melaundry atau menuliskan data pakaian laundry di kertas kosong. Inti dari permasalahan yang utamanya ialah sulitnya akses untuk berkomunikasi antara penghuni mess dan vendor perusahaan dalam pelayanan fasilitas mess. Sehingga membuat banyak penghuni mess merasakan ketidaknyamanan dalam pemberian fasilitas mess perusahaan. Sistem pelayanan serta pengelolaan mess yang masih konvensional membuat sistem tersebut mendapat banyak masukan dari penghuni mess kepada perusahaan.

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan diatas maka diperlukan sebuah rancangan *user interface* dan *user experience* dalam pendistribusian atau pengelolaan mess perusahaan Great Giant Foods Lampung. Tujuan dari perancangan ini ialah guna memudahkan komunikasi antara penghuni mess dengan penanggung jawab setiap fasilitas yang diberikan. Untuk mencapai hal ini, maka dipilihlah metode *Design Thinking* dalam perancangan aplikasi EF (*Employee Facilities*). Metode *Design Thinking* yakni kerangka kerja proses lima langkah berulang, yang dapat diterapkan ke semua industri dan organisasi untuk

memperkuat inovasi, memecahkan masalah, memperkuat kepemimpinan dan meningkatkan kreativitas, sambil membantu pengguna lebih memahami kebutuhan pengguna mereka dan memberikan layanan terbaik dan solusi untuk pengguna.

Design Thinking melibatkan lima fase *Empathy, Define, Ideate, Prototype, Testing*. pendekatan *user-centric* untuk pemecahan masalah dapat memunculkan inovasi, dan inovasi dapat menyebabkan diferensiasi dan keunggulan kompetitif. pendekatan langsung yang berpusat pada pengguna ini ditentukan oleh proses *Design Thinking*. proses *non-linear* dan berulang yang digunakan untuk memahami pengguna, menantang asumsi, mendefinisikan ulang masalah, dan membuat solusi inovatif untuk membuat prototipe dan pengujian (Gibbons, Norman dan Nielsen, 2016).

Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk merancang sebuah rancangan *design thinking* dalam pengelolaan dan pendistribusian mess perusahaan Great Giant Foods guna untuk memudahkan pengelolaan, memudahkan komunikasi, memudahkan untuk meminta pelayanan mess melalui perangkat *mobile*.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana membuat rancangan aplikasi pengelolaan fasilitas karyawan mess di Great Giant Foods dengan menerapkan pendekatan *User Experience Design (UXD)* menggunakan metode *Design Thinking*?
- 2) Bagaimana mengukur keberhasilan *usability testing* aplikasi *EF* yang berfokus pada penghuni mess dengan menggunakan metode *Design Thinking*?

1.3 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

- 1) Perancangan aplikasi menggunakan platform Android.
- 2) Perancangan aplikasi menggunakan pendekatan design thinking
- 3) Perancangan aplikasi berfokus pada karyawan yang bertempat tinggal di mess area central perusahaan.
- 4) Perancangan aplikasi berfokus pada kenyamanan user dalam pelayanan mess perusahaan.
- 5) Rancangan aplikasi berupa prototype.
- 6) Pengujian rancangan dengan menggunakan pengujian *usability testing*.
- 7) Pengujian yang berfokus kepada user yaitu Penghuni Mess Great Giant Food.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan guna melakukan penerapan *User Experience Design (UXD)* pada perancangan aplikasi pengelolaan fasilitas karyawan mess yang berfokus pada usability user (penghuni mess) yang dirancang dengan prototype.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat dari sisi, yaitu dari sisi penulis, perusahaan dan karyawan.

Manfaat penelitian dari sisi penulis ialah sebagai berikut:

- 1) Penerapan dan pengimplementasian ilmu yang didapatkan di selama perkuliahan untuk dunia kerja.
- 2) Meningkatkan *critical thinking* dalam bidang studi untuk melakukan penelitian yang sesuai dengan topik penelitian.

- 3) Melakukan perancangan dan analisis aplikasi *EF* untuk PT. Great Giant Pineapple.

Manfaat penelitian dari sisi karyawan ialah sebagai berikut:

- 1) Perancangan ini dapat memudahkan karyawan berkomunikasi dengan penanggung jawab fasilitas mess.
- 2) Mempermudah penghuni mess dalam meminta kebutuhan/perengkapan mess GGF
- 3) Penghuni mess dapat menikmati akses pelayanan dari fasilitas mess yang diberikan perusahaan dengan aplikasi *EF*.

Manfaat penelitian dari sisi perusahaan ialah sebagai berikut:

- 1) Mempermudah manajemen pelayanan aplikasi mess GGF
- 2) Dapat meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap fasilitas yang diberikan oleh perusahaan
- 3) Mempermudah akses informasi terhadap pelayanan mess GGF untuk karyawan.
- 4) Perancangan aplikasi ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengimplementasian aplikasi pelayanan mess karyawan