

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Asisten rumah tangga atau ART merupakan sebuah pekerjaan yang cukup banyak diminati oleh masyarakat Indonesia terutama masyarakat Indonesia yang berasal dari kalangan bawah. Berdasarkan informasi yang dikumpulkan oleh Organisasi Perburuhan Internasional (ILO) pada tahun 2022, terdapat sekitar 67,1 juta pekerja rumah tangga di seluruh dunia, di mana 17,2% (11,5 juta) di antara mereka bekerja di luar negeri. Diperkirakan jumlah pekerja rumah tangga di Indonesia pada tahun 2022 mencapai sekitar 5 juta, dengan perempuan sebagai mayoritas dalam angkatan kerja tersebut (Dalimunthe and Hamdani 2024).

Berdasarkan informasi data jumlah rumah tangga jika dilihat dari jumlah kepala rumah tangga berdasarkan data informasi yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batam pada tahun 2024 semester 1, jumlah kepala rumah tangga berjenis kelamin laki-laki dan perempuan tercatat ada sebanyak 357,614 kepala rumah tangga berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 104,606 kepala rumah tangga berjenis kelamin perempuan. Jadi, total dari jumlah rumah tangga yang ada di kota Batam jika dihitung dari jumlah kepala rumah tangga berjenis kelamin laki-laki dan perempuan ada sebanyak 462,220.

PT. MANGGA RAYA MAKMUR merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa asisten rumah tangga yang berlokasi tepatnya di kota Batam. Klasifikasi pekerjaan yang ditawarkan seperti perawat lansia, *babysitter*, pekerja *took*, pembantu rumah tangga, dan lain-lain.

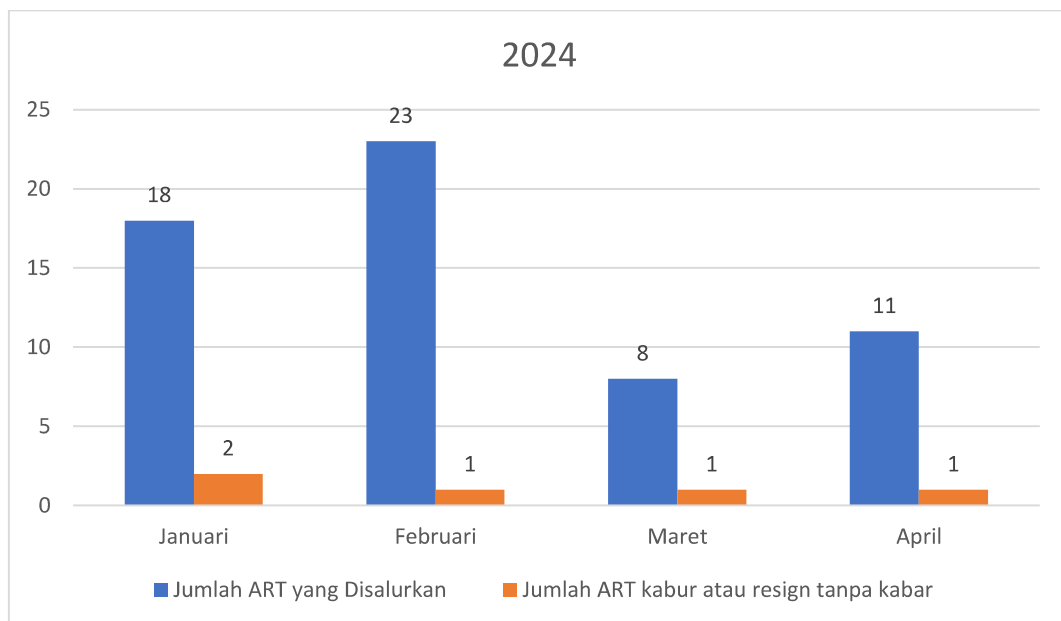
Hingga saat ini, jumlah pengguna jasa yang merekrut atau menggunakan jasa asisten rumah tangga dari PT. MANGGA RAYA MAKMUR tercatat ada sebanyak 178 pengguna jasa aktif. Berdasarkan data dua tahun terakhir, jumlah asisten rumah tangga yang sudah disalurkan pada tahun 2024 ada sebanyak 164, sedangkan pada tahun 2025 mulai dari bulan januari hingga bulan april ada sebanyak 36 asisten rumah tangga yang sudah disalurkan. Pada saat yang bersamaan, PT. MANGGA RAYA MAKMUR juga mencatat data jumlah asisten rumah tangga yang kabur atau resign tanpa kabar. Pada tahun 2024 ada sebanyak 14 asisten rumah tangga yang kabur atau *resign* tanpa kabar, sedangkan pada tahun 2025 tidak ada atau belum ada satupun asisten rumah tangga yang kabur atau *resign* tanpa kabar.

Tabel 1. 1 Jumlah ART Yang Disalurkan & Kabur/*Resign* Tanpa Kabar

Tahun	Bulan	Jumlah ART yang disalurkan	Jumlah ART yang kabur atau <i>resign</i> tanpa kabar
2024	Januari	18	2
	Februari	23	1
	Maret	8	1
	April	11	1
	Mei	25	1
	Juni	16	-
	Juli	6	-

	Agustus	15	2
	September	14	3
	Oktober	16	2
	November	9	-
	Desember	3	1
2025	Januari	5	-
	Februari	2	-
	Maret	8	-
	April	21	-

(Sumber: Penulis, 2025)

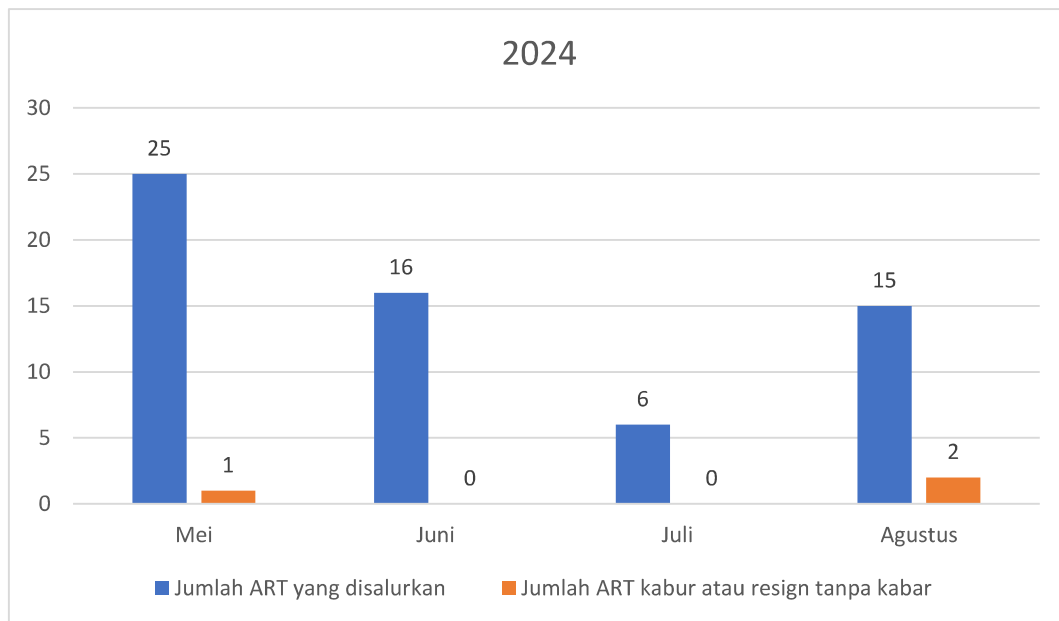


Gambar 1. 1 Jumlah ART Disalurkan & *Resign* Tanpa Kabar

(Sumber: Penulis, 2025)

Berdasarkan data pada tabel diatas, pada bulan Januari hingga April tahun 2024 tercatat jumlah ART yang disalurkan ada sebanyak 60 ART dan sebanyak 5

ART yang kabur atau *resign* tanpa kabar. Pada bulan Januari, sebanyak 18 ART berhasil disalurkan, kemudian mengalami peningkatan dengan jumlah tertinggi pada bulan Februari sebanyak 23 orang. Namun, pada bulan Maret terjadi penurunan drastis dengan hanya 8 ART yang disalurkan, sebelum kembali naik sedikit menjadi 11 orang pada bulan April. Jumlah ART kabur atau *resign* tanpa kabar tercatat 2 kasus di Januari, dan masing-masing 1 kasus pada Februari hingga April.

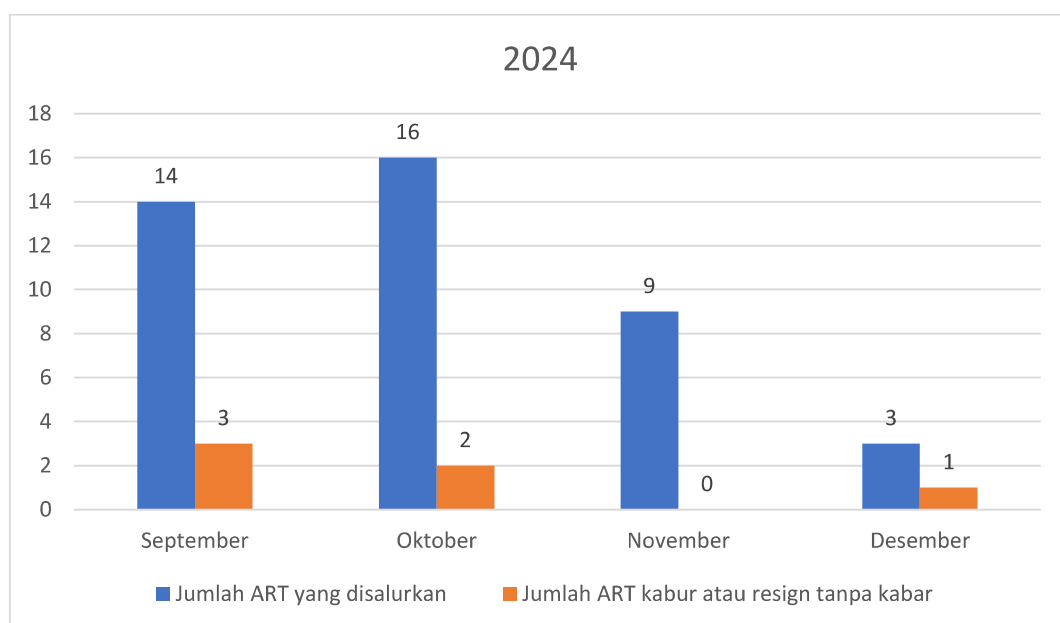


Gambar 1. 2 Jumlah ART Disalurkan & *Resign* Tanpa Kabar

(Sumber: Penulis, 2025)

Berdasarkan data pada tabel diatas, pada bulan Mei hingga Agustus tahun 2024 tercatat jumlah ART yang disalurkan ada sebanyak 62 ART dan sebanyak 3 ART yang kabur atau *resign* tanpa kabar. Pada bulan Mei mencatat angka tertinggi dengan 25 ART disalurkan, kemudian menurun menjadi 16 orang pada bulan Juni,

dan kembali mengalami penurunan drastis menjadi hanya 6 orang pada bulan Juli. Namun, terjadi peningkatan kembali pada bulan Agustus dengan 15 ART disalurkan. Sementara itu, jumlah ART yang kabur atau *resign* tanpa kabar relatif rendah. Pada bulan Mei tercatat satu kasus, sedangkan pada bulan Juni dan Juli tidak ada ART yang kabur atau *resign* tanpa kabar. Namun, pada bulan Agustus terdapat dua kasus ART yang menghilang tanpa pemberitahuan.

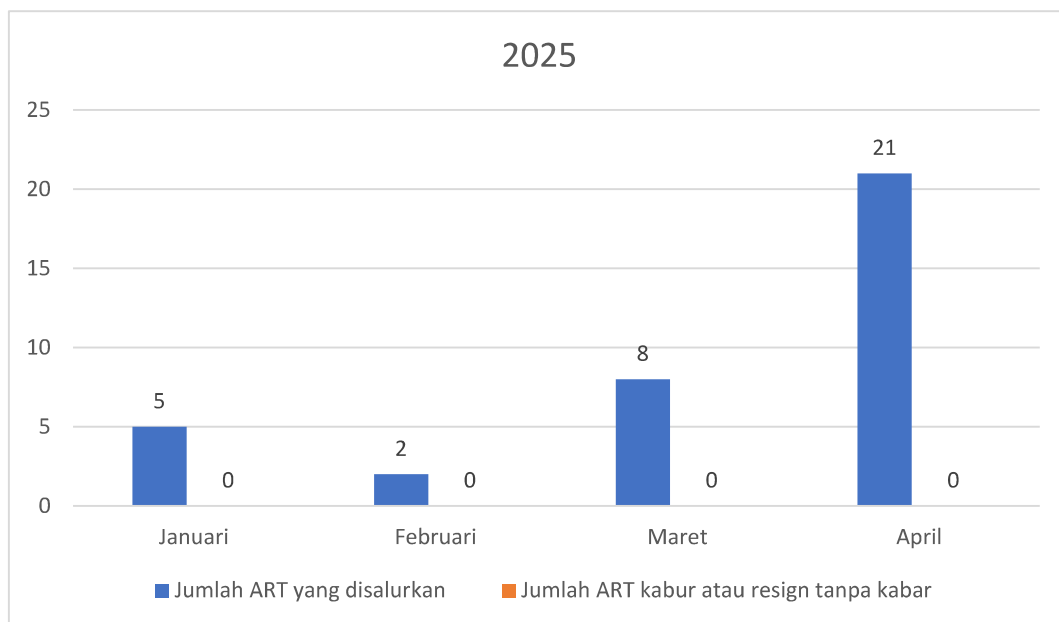


Gambar 1. 3 Jumlah ART Disalurkan & *Resign* Tanpa Kabar

(Sumber: Penulis, 2025)

Berdasarkan data pada tabel diatas, pada bulan September hingga Desember tahun 2024 tercatat jumlah ART yang disalurkan ada sebanyak 42 ART dan sebanyak 6 ART yang kabur atau *resign* tanpa kabar. Pada bulan September, terdapat 14 ART yang berhasil disalurkan, dengan 3 di antaranya kemudian kabur atau mengundurkan diri tanpa pemberitahuan. Bulan Oktober mengalami peningkatan jumlah penyaluran menjadi 16 ART, namun juga disertai dengan 2

kasus ART yang *resign* tanpa kabar. Pada bulan November, jumlah ART yang disalurkan menurun menjadi 9 orang dan tidak tercatat adanya ART yang kabur atau *resign*, yang menunjukkan stabilitas dalam penempatan bulan tersebut. Sementara itu, di bulan Desember terjadi penurunan tajam dengan hanya 3 ART yang disalurkan, dan 1 di antaranya *resign* tanpa kabar.



Gambar 1. 4 Jumlah ART Disalurkan & *Resign* Tanpa Kabar

(Sumber: Penulis, 2025)

Berdasarkan data pada tabel diatas, pada bulan Januari hingga April tahun 2025 tercatat jumlah ART yang disalurkan ada sebanyak 36 ART dan belum ada satupun ART yang kabur atau *resign* tanpa kabar. Pada Januari, tercatat sebanyak 5 ART disalurkan dan tidak ada laporan ART yang kabur atau *resign* tanpa kabar. Jumlah ini sempat menurun pada Februari menjadi hanya 2 ART yang disalurkan, namun masih menunjukkan stabilitas dengan nihilnya kasus pengunduran diri tanpa kabar. Pada bulan Maret, jumlah ART yang disalurkan meningkat tajam menjadi 8

orang, tetap tanpa kasus ART yang kabur. Puncaknya terjadi pada April, dengan 21 ART berhasil disalurkan dan tetap tidak ada kasus ART kabur atau *resign* secara tiba-tiba.

Jumlah data asisten rumah tangga yang telah disalurkan dan direkrut oleh perusahaan maupun oleh klien saat ini tidak ada rekaman data yang detail. Data yang ada hanyalah data terkait profil dan kontrak antara perusahaan, klien, dan ART itu sendiri. Ketidaktersediaan data-data yang lengkap seperti kinerja, apresiasi dari klien, profil lengkap serta catatan-catatan yang diberikan oleh pengguna jasa tidak ada dan memungkinkan adanya kesalahan perusahaan dalam mengirimkan atau merekomendasikan tenaga ART kepada calon klien ataupun calon klien tidak bisa mengetahui data yang seharusnya bisa diketahui jika data tersebut lengkap. Berdasarkan data yang ditampilkan peneliti pada **Gambar 1. 1**, **Gambar 1. 2**, **Gambar 1. 3**, dan **Gambar 1. 4**.

Berdasarkan pemaparan data jumlah penyaluran dan data ART yang kabur atau mengundurkan diri tanpa kabar sepanjang tahun 2024 hingga awal 2025, penulis melihat bahwa sistem penyaluran ART di perusahaan mengalami perubahan naik turun yang cukup signifikan. Pada tahun 2024, meskipun jumlah ART yang disalurkan tergolong tinggi, masih terdapat beberapa kasus ART yang kabur atau *resign* tanpa pemberitahuan. Namun, kondisi tersebut mulai menunjukkan perbaikan yang jelas pada tahun 2025, khususnya dari Januari hingga April. Tidak hanya terjadi peningkatan jumlah ART yang disalurkan secara bertahap, tetapi juga tidak ditemukan satupun kasus ART yang mengundurkan diri tanpa kabar.

Hingga pada saat ini, untuk pendataan pada PT. MANGGA RAYA MAKMUR sendiri masih menggunakan sistem pembukuan atau dokumen kertas, sistem perekrutan asisten rumah tangga pada PT. MANGGA RAYA MAKMUR juga masih menggunakan cara yang tradisional, dimana calon klien atau calon pengguna jasa asisten rumah tangga yang ingin merekrut asisten rumah tangga harus datang ke tempat secara langsung untuk merekrut asisten rumah tangga, perusahaan juga tidak menyediakan data informasi mengenai ketersediaan ART, jadi untuk mengetahui tentang ketersediaan asisten rumah tangga, klien harus datang dan menanyakan langsung ke perusahaan. Untuk merekrut ART, klien harus melalui beberapa tahapan sebelum dapat merekrut asisten rumah tangga seperti berikut ini:

1. Melakukan wawancara kepada ART. Pada tahap ini klien akan melakukan wawancara kepada pihak ART yang ingin direkrut dengan tujuan untuk melihat kesiapan dan kesanggupan dari ART, untuk pelaksanaan wawancara akan dilakukan secara langsung di kantor dan diawasi oleh pihak penyalur ART.
2. Apabila terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak maka dilanjutkan dengan penandatanganan kontrak, dimana pada tahap ini pihak klien, penyalur, dan ART akan melakukan tanda tangan kontrak, namun klien diharuskan untuk membaca syarat dan ketentuan dari perusahaan yang tertera pada surat kontrak terlebih dahulu.
3. Setelah tanda tangan kontrak dilakukan, klien diwajibkan untuk melakukan pembayaran awal seperti biaya administrasi kepada penyedia jasa sebesar 6,3 juta rupiah dan biaya layanan kepada penyedia jasa sebesar 600,000 rupiah. Untuk sistem pembayarannya sendiri, klien dapat membayar secara tunai atau melalui

transfer, setelah melalui tahap pembayaran awal, barulah ART dapat direkrut dan sah menjadi asisten rumah tangga klien.

4. Setelah masa kontrak selesai tetapi klien atau pihak ART tidak lagi melanjutkan atau memperpanjang kontrak, berdasarkan syarat dan ketentuan dari perusahaan, pengguna jasa atau klien diwajibkan untuk mengantarkan ART kembali ke perusahaan. Apabila masa kontrak belum habis dan terjadi pemutusan kontrak yang dilakukan oleh pengguna jasa, maka uang administrasi akan dikembalikan sebesar 40% yaitu sebesar 2,520,000 dengan catatan pemutusan kontrak tersebut dilakukan kurang dari 6 bulan masa kerja.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rasman, Purnawansayah, and Azis 2021), kendala yang dihadapi adalah perusahaan mengalami kesulitan dalam mengelola data permintaan calon pengguna jasa yang ingin merekrut asisten rumah tangga, kemudian calon pengguna jasa juga harus datang langsung ke perusahaan dan harus rela untuk mengantri, sedangkan bagi asisten rumah tangga harus terlebih dahulu menunggu panggilan dari perusahaan dimana hal tersebut dirasa membuang waktu dan tenaga. Kemudian pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Rasman et al. 2021), ditemukan kendala dimana calon pengguna jasa asisten rumah tangga dengan aktivitas tinggi dan cukup sibuk sehingga tidak memiliki waktu untuk harus datang langsung ke perusahaan penyedia jasa untuk merekrut asisten rumah tangga. Yang terakhir pada penelitian yang dilakukan oleh (Rahimah and Noratama Putri 2024), adapun kesulitan atau kendala yang dialami dari pihak perusahaan adalah keterbatasan waktu dalam mencari asisten rumah tangga dan sulitnya dalam melakukan pendataan yang

akurat, sedangkan dari pihak calon pengguna jasa adalah sulitnya untuk mendapatkan informasi mengenai asisten rumah tangga karena keterbatasan informasi yang tersebar.

Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, sudah banyak perusahaan yang memanfaatkan dan mengimplementasikan perkembangan teknologi informasi ini pada perusahaan mereka. Pada penelitian ini, penulis ingin merancang *user interface* aplikasi mobile penyedia jasa asisten rumah tangga pada PT. MANGGA RAYA MAKMUR, namun perlu diingat bahwa yang penulis rancang hanya *user interface* dari aplikasi mobile, bukan rancang bangun aplikasi mobile. Perancangan *user interface* aplikasi mobile penyaluran jasa asisten rumah tangga ini akan dirancang menggunakan aplikasi *figma*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan and Triase 2023) dengan judul "IMPLEMENTASI DESAIN UI/UX APLIKASI OURTICLE KE DALAM APLIKASI BERBASIS ANDROID", menyimpulkan bahwa desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) memiliki peran penting dalam menarik perhatian dan menjaga kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi. Dalam penelitian ini, desain UI/UX pada aplikasi *Ourticle* diterapkan secara optimal dengan pendekatan desain minimalis yang selaras dengan tren aplikasi mobile masa kini. Desain tersebut dibuat untuk menampilkan kesan yang sederhana namun tetap elegan, dengan tata letak yang terstruktur, penggunaan warna yang enak dipandang, serta navigasi yang mudah dipahami. Melalui tahap implementasi dan pengujian, desain tampilan dan fungsi aplikasi berhasil direalisasikan sesuai perencanaan awal. Aplikasi *Ourticle* dianggap mampu

menjadi pilihan bagi pengguna yang gemar membaca artikel hiburan melalui smartphone. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan desain UI/UX yang tepat dapat menciptakan pengalaman pengguna yang baik sekaligus meningkatkan peluang kesuksesan aplikasi mobile di tengah persaingan dunia digital yang semakin ketat.

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil sebuah penelitian dengan judul **“PERANCANGAN USER INTERFACE APLIKASI MOBILE AGENSI PENYALURAN JASA ASISTEN RUMAH TANGGA MENGGUNAKAN APLIKASI FIGMA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah pokok identifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Proses perekrutan ART masih konvensional dimana calon pengguna jasa harus datang langsung ke kantor PT. MANGGA RAYA MAKMUR, sehingga memakan waktu dan kurang efisien di era digital saat ini.
2. Perusahaan saat ini mengalami kesulitan dalam mengelola data ART dan permintaan dari klien secara cepat.
3. Ketersediaan data asisten rumah tangga tidak bisa di-akses oleh calon pengguna jasa.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini bisa lebih terarah dan jelas, maka penelitian yang dileliti berfokus pada:

1. Penelitian ini hanya mencakup perancangan tampilan antarmuka (UI) aplikasi mobile, tidak mencakup pengembangan fungsionalitas (*coding*) atau implementasi sistem secara penuh.
2. Rancangan hanya difokuskan pada platform *mobile* (bukan *web* atau *desktop*), mengingat kebutuhan mobilitas pengguna dalam menggunakan layanan jasa asisten rumah tangga.
3. Rancangan yang dibuat hanya proses rekrutmennya mulai dari mencari data asisten rumah tangga yang tersedia hingga tahap pembayaran, tidak termasuk proses wawancara ART.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang menjadi landasan utama pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang *user interface* aplikasi mobile perekrutan asisten rumah tangga di PT. MANGGA RAYA MAKMUR?
2. Bagaimana mengimplementasikan metode *Design Thinking* dalam merancang *user interface* aplikasi mobile penyalur asisten rumah tangga pada PT. MANGGA RAYA MAKMUR?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan, tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk merancang *user interface* aplikasi mobile yang dapat mempermudah proses perekrutan asisten rumah tangga di PT. MANGGA RAYA MAKMUR.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini bagi pembaca atau peneliti lain adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini bagi pembaca adalah sebagai berikut:

1. Memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan, baik bagi pembaca maupun peneliti terkait dengan topik yang dibahas.
2. Menjadi referensi bagi peneliti lain yang menggunakan aplikasi figma dalam merancang atau mendesain *user interface* pada sebuah aplikasi mobile.

1.6.2 Manfaat Praktis

Selain manfaat teoritis, manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana pembelajaran untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan terkait topik penelitian.

2. Bagi Perusahaan

Dapat membantu kinerja perusahaan dalam proses penyaluran jasa asisten rumah tangga menjadi lebih baik lagi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya yang mengambil jenis penelitian yang sama atau bagi peneliti yang ingin mengembangkan penelitian yang sudah ada.