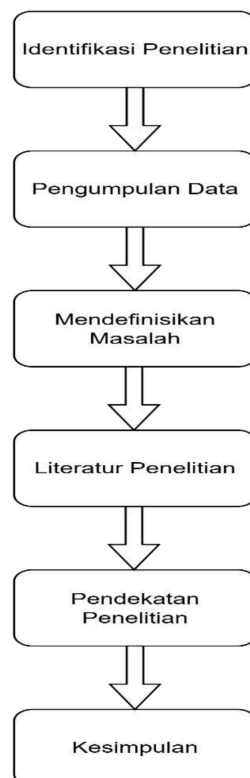


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merujuk pada prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data serta model analisis yang diterapkan untuk menguji data tersebut. Desain ini berfungsi sebagai pedoman dalam mencari jawaban atas permasalahan penelitian yang diajukan, sekaligus memberikan batasan untuk menghindari penyimpangan yang dapat memengaruhi validitas hasil penelitian dan keputusan yang diambil. Berikut ini adalah beberapa tahapan yang dilakukan pada penelitian ini:



Gambar 3. 1 Desain Penelitian
(Sumber: Penulis, 2025)

1. Identifikasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian ini “PERANCANGAN USER INTERFACE APLIKASI MOBILE AGENSI PENYALURAN JASA ASISTEN RUMAH TANGGA MENGGUNAKAN APLIKASI FIGMA”, penulis berfokus pada perancangan antarmuka pengguna (UI) untuk aplikasi mobile dengan tujuan untuk mempermudah proses perekrutan asisten rumah tangga pada PT. Mangga Raya Makmur. Dalam proses perancangan ini, penulis menggunakan aplikasi *Figma* sebagai alat untuk merancang UI aplikasi mobile.

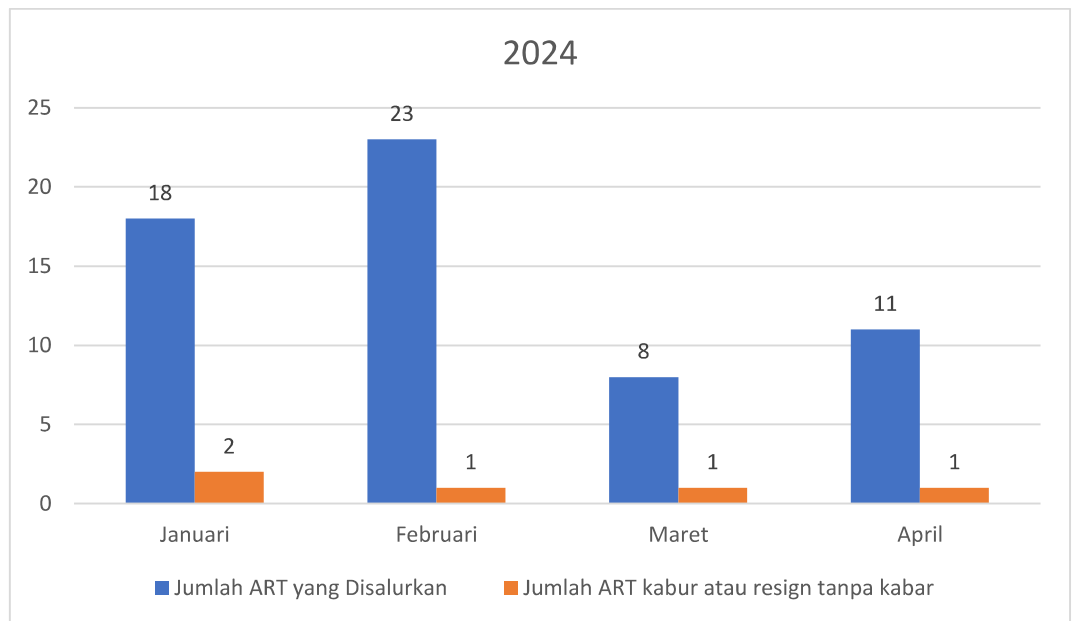
2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara secara langsung kepada salah satu karyawan PT. MANGGA RAYA MAKMUR. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan guna mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini. Berikut ini adalah daftar pertanyaan yang penulis tanyakan kepada narasumber atau karyawan.

Tabel 3. 1 Pertanyaan Wawancara

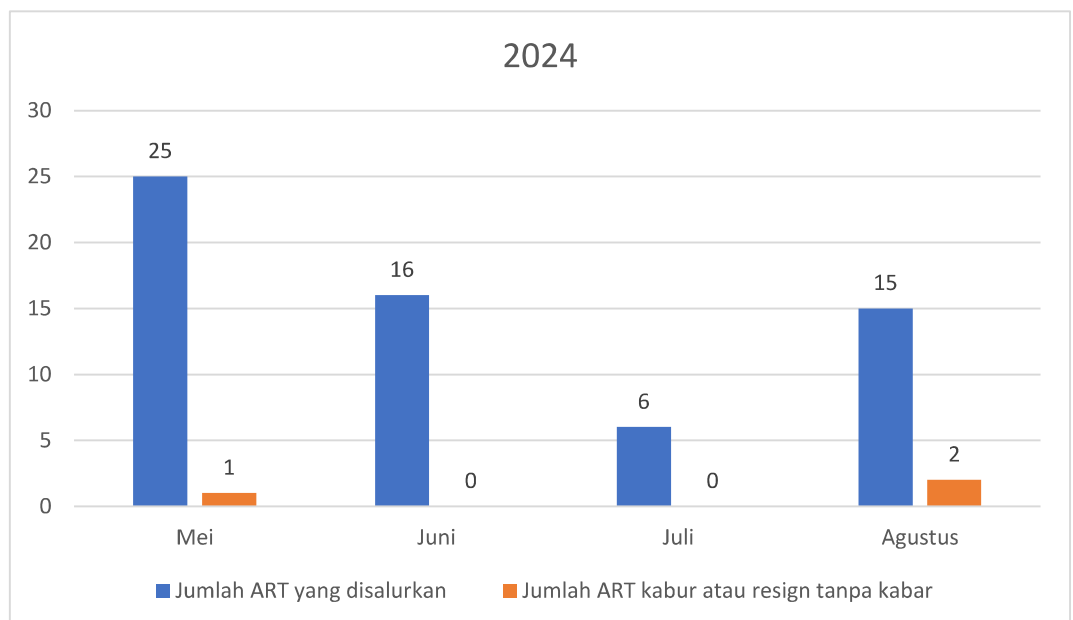
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Jumlah ART yang pernah direkrut pada 2 tahun terakhir (2024-2025)	199
2	Jumlah ART yang direkrut saat ini (2025)	36
3	Jumlah ART yang pernah kabur atau <i>resign</i> tanpa kabar	14
4	Jumlah <i>customer</i> saat ini	178

(Sumber: Penulis, 2025)



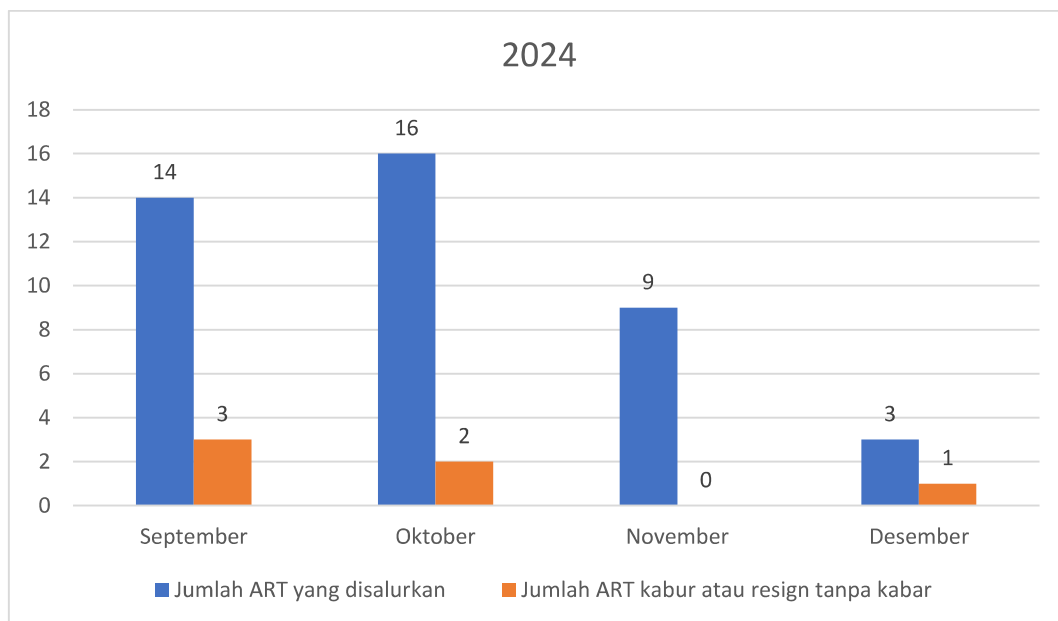
Gambar 3. 2 Jumlah ART Disalurkan & *Resign* Tanpa Kabar

(Sumber: Penulis, 2025)



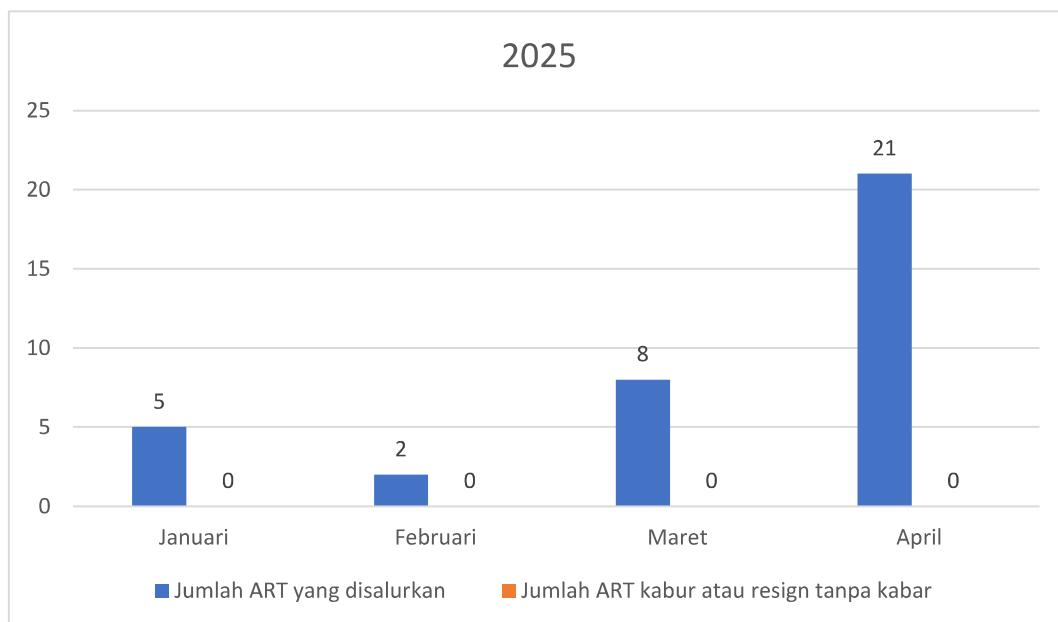
Gambar 3. 3 Jumlah ART Disalurkan & *Resign* Tanpa Kabar

(Sumber: Penulis, 2025)



Gambar 3. 4 Jumlah ART Disalurkan & *Resign* Tanpa Kabar

(Sumber: Penulis, 2025)



Gambar 3. 5 Jumlah ART Disalurkan & *Resign* Tanpa Kabar

(Sumber: Penulis, 2025)

3. Mendefinisikan Masalah

Setelah melakukan pengumpulan data, langkah selanjutnya yang penulis lakukan adalah mendefinisikan masalah melalui data yang telah penulis kumpulkan. Berikut ini adalah definisi permasalahan pada penelitian ini:

- a. 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.
- b. Perusahaan saat ini mengalami kesulitan dalam mengelola data ART dan permintaan dari klien secara cepat.
- c. Ketersediaan data asisten rumah tangga tidak bisa di-akses oleh calon pengguna jasa.

4. Literatur Penelitian

Pada tahap literatur penelitian, penulis mengumpulkan beberapa jurnal penelitian dan beberapa buku yang berhubungan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan. Selanjutnya, penulis mempelajari jurnal-jurnal dan buku-buku yang telah penulis kumpulkan guna membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Implementasi Metode *Design Thinking*

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Design Thinking*. Berikut ini merupakan 5 tahapan yang ada pada metode *Design Thinking*:



Gambar 3. 6 Tahapan *Design Thinking*

(Sumber: Penulis, 2025)

a. *Emphatize*

Pada tahap *emphatize* ini, penulis melakukan *user research* dengan mengumpulkan data yang dibutuhkan pada penelitian ini melalui wawancara dan studi literatur. Berikut ini merupakan beberapa permasalahan yang penulis temukan setelah melakukan wawancara yaitu pendataan di PT. Mangga Raya Makmur saat ini masih dilakukan secara manual menggunakan pembukuan atau dokumen fisik. Proses perekrutan asisten rumah tangga pun masih bersifat konvensional, di mana calon klien yang ingin menggunakan jasa asisten rumah tangga harus datang langsung ke lokasi perusahaan. Selain itu, perusahaan belum menyediakan informasi terkait ketersediaan ART secara terbuka, sehingga klien perlu mendatangi perusahaan secara langsung untuk menanyakan ketersediaan tenaga kerja. Berdasarkan 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.

b. *Define*

Pada tahap ini, penulis akan mendefinisikan permasalahan berdasarkan tahap *empathize* yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut ini definisi permasalahan yang didapatkan:

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

c. *Ideate*

Berikut ini adalah beberapa teknik yang penulis lakukan pada tahap *ideate* ini:

1. *Sitemap* Klien
2. *Sitemap* Admin

3. *User Flow*

4. *Ideate Warna*

d. *Prototype*

Tahap *prototype* pada penelitian ini akan dilakukan perancangan *low-fidelity* dan *high-fidelity* dari ide-ide yang berupa *user flow* dan *sitemap* pada tahap *ideate*. *High-fidelity prototyping* merupakan bentuk *prototype* yang sangat mirip dengan produk akhir, baik dari segi tampilan visual maupun interaksi pengguna. Sementara itu, *low-fidelity prototyping* adalah rancangan awal yang bersifat sederhana dan cepat dibuat. Berikut ini merupakan beberapa rancangan *high-fidelity* dan *low-fidelity* dari sisi klien:

1. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* halaman *register*/pendaftaran (2 *sub-process register*)
2. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* halaman *login*
3. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* halaman *home*/beranda
4. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* halaman aktivitas (2 *sub-process aktivitas*)
5. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* halaman pembayaran (3 *sub-process pembayaran*)
6. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* halaman pesan (2 *sub-process pesan*)
7. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* halaman profil pengguna
8. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* proses perekrutan ART

Tabel 3. 2 Desain *Prototype* Hi-Fi & Lo-Fi (Klien)

Desain <i>Prototype</i> Hi-Fi & Lo-Fi (Klien)		
Item	Lo-Fi	Hi-Fi
Halaman <i>Register</i> 1	Ya	Ya
Halaman <i>Register</i> 2	Ya	Ya
Halaman <i>Login</i>	Ya	Ya
Halaman <i>Home</i>	Ya	Ya
Halaman Aktivitas 1	Ya	Ya
Halaman Aktivitas 2	Ya	Ya
Halaman Pembayaran 1	Ya	Ya
Halaman Pembayaran 2	Ya	Ya
Halaman Pembayaran 3	Ya	Ya
Halaman Pesan 1	Ya	Ya
Halaman Pesan 2	Ya	Ya
Halaman Profil Pengguna	Ya	Ya
Halaman Profil ART	Ya	Ya
Halaman Syarat & Ketentuan	Ya	Ya
Halaman Konfirmasi Data Informasi	Ya	Ya
Halaman Verifikasi Wawancara	Ya	Ya
Halaman Tampilan Pesan Konfirmasi Data dari Admin	Ya	Ya
Halaman Metode Pembayaran	Ya	Ya

(Sumber: Penulis, 2025)

Selanjutnya adalah desain Lo-Fi dan Hi-Fi dari sisi admin:

1. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* halaman daftar (3 *sub-process* halaman daftar)
2. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* halaman aktivitas (2 *sub-process* aktivitas)
3. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* halaman pembayaran (3 *sub-process* pembayaran)
4. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* halaman pesan (2 *sub-process* pesan)
5. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* halaman profil pengguna
6. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* proses konfirmasi data klien
7. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* proses edit profil ART, klien, dan *user*
8. *Hi-Fi* dan *Lo-Fi* proses tambah profil ART

Tabel 3. 3 Desain *Prototype* Hi-Fi & Lo-Fi (Admin)

Desain <i>prototype</i> Hi-Fi & Lo-Fi (Admin)		
Item	Lo-Fi	Hi-Fi
Halaman Daftar 1	Ya	Ya
Halaman Daftar 2	Ya	Ya
Halaman Daftar 3	Ya	Ya
Halaman Aktivitas 1	Ya	Ya
Halaman Aktivitas 2	Ya	Ya
Halaman Pembayaran 1	Ya	Ya
Halaman Pembayaran 2	Ya	Ya
Halaman Pembayaran 3	Ya	Ya

Halaman Pesan 1	Ya	Ya
Halaman Pesan 2	Ya	Ya
Halaman Profil Pengguna	Ya	Ya
Halaman Konfirmasi Data Klien	Ya	Ya
Halaman Edit Profil ART	Ya	Ya
Halaman Edit Profil Klien	Ya	Ya
Halaman Edit Profil <i>User</i>	Ya	Ya
Halaman Tambah Profil ART	Ya	Ya

(**Sumber:** Penulis, 2025)

Perancangan *prototype* pada penelitian ini akan menggunakan aplikasi *Figma*.

e. *Test*

Pada penelitian ini, akan menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*) dengan melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 10 pertanyaan menggunakan skala likert. *System Usability Scale* (SUS) merupakan instrumen untuk menilai tingkat kegunaan yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. Alat ini terdiri dari 10 pernyataan yang dinilai menggunakan skala Likert 5 poin, dan bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang pandangan pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem atau aplikasi. Walaupun awalnya ditujukan untuk perangkat lunak dan perangkat keras, SUS kini telah diterapkan secara luas dalam

berbagai bidang, termasuk dalam pengembangan aplikasi mobile (Manajemen et al. 2023).

Tabel 3. 4 Pertanyaan SUS

No	Pertanyaan
1	Saya rasa saya akan lebih sering menggunakan aplikasi ini.
2	Saya merasa aplikasi ini tidak terlalu rumit.
3	Saya rasa aplikasi ini mudah digunakan.
4	Saya rasa saya memerlukan dukungan teknis untuk dapat menggunakan aplikasi ini.
5	Saya rasa fitur-fitur dalam aplikasi ini terintegrasi dengan baik.
6	Saya rasa ada terlalu banyak ketidakkonsistenan dalam aplikasi ini.
7	Saya merasa bahwa sebagian besar orang akan mempelajari penggunaan aplikasi ini dengan cepat.
8	Saya merasa aplikasi ini sangat tidak praktis untuk digunakan.
9	Saya merasa sangat percaya diri saat menggunakan aplikasi ini.
10	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan aplikasi ini.

(Sumber: Nuñez et al. 2024)

Setiap pernyataan dalam kuesioner SUS dinilai menggunakan skala dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Pernyataan bernomor ganjil mewakili aspek positif, sedangkan yang bernomor genap menunjukkan aspek negatif. Setelah respon dikumpulkan,

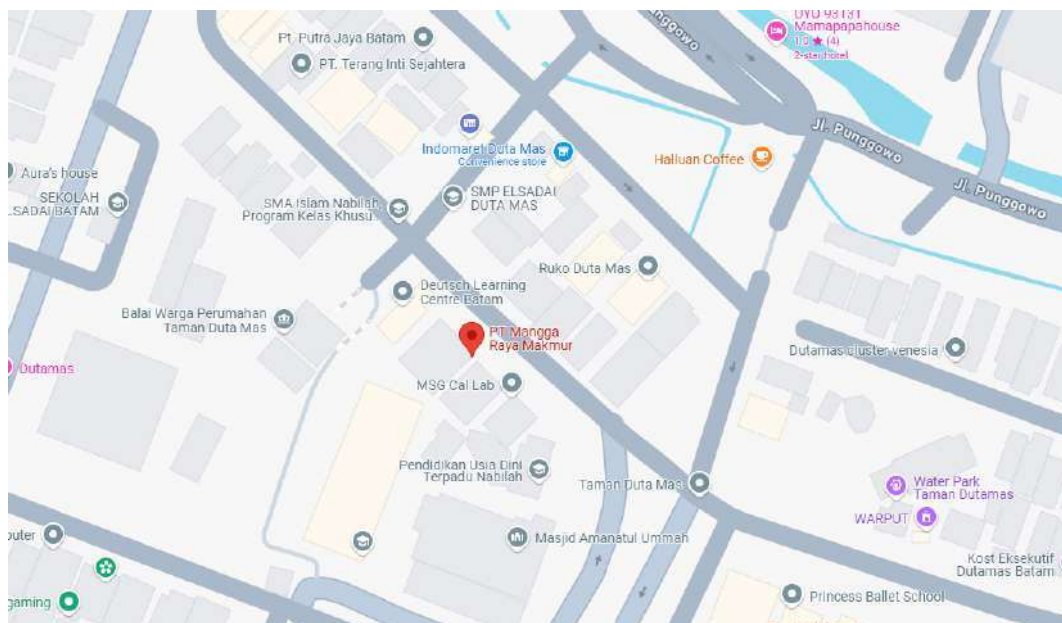
skor dihitung dan dikonversi ke dalam rentang 0 hingga 100. Secara umum, nilai rata-rata SUS adalah 68, yang dijadikan sebagai ambang batas untuk tingkat kegunaan yang dianggap "baik". Nilai di atas 68 mencerminkan *usability* yang memadai, sedangkan nilai di bawah angka tersebut mengindikasikan adanya kekurangan dalam aspek kegunaan yang perlu diperbaiki.

6. Kesimpulan

Pada tahap ini penulis akan merangkum sebuah kesimpulan dari seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan pada penelitian ini.

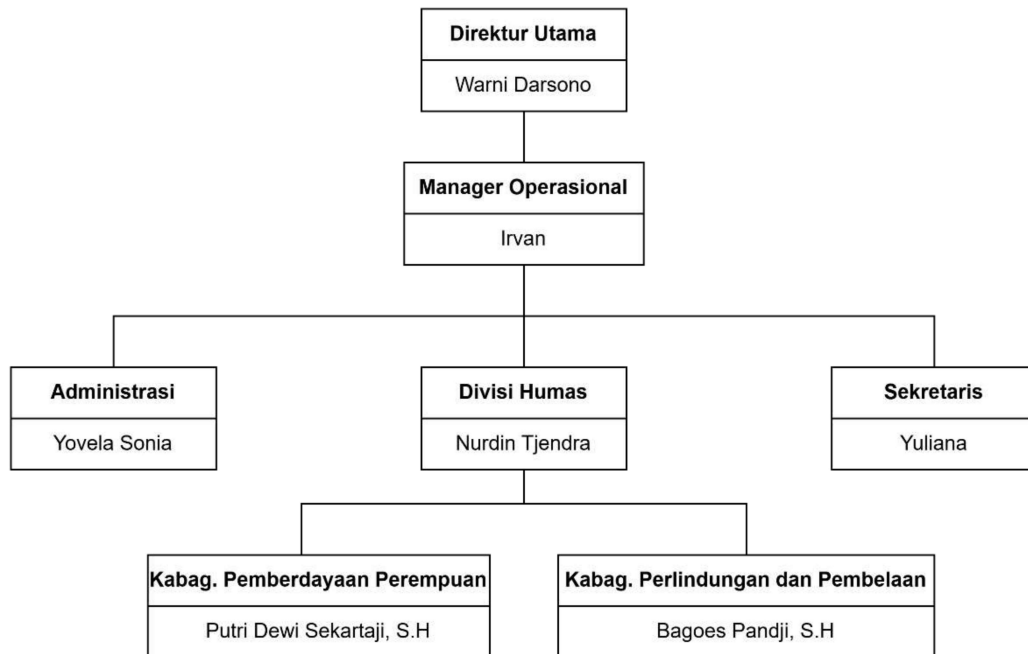
3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini berfokus pada PT. Mangga Raya Makmur, sebuah perusahaan penyalur asisten rumah tangga yang berlokasi di Ruko Taman Duta Mas Blok.H No.5, Batam Centre.



Gambar 3. 7 Lokasi PT. Mangga Raya Makmur

(Sumber: Google Maps, 2025)



Gambar 3. 8 Struktur Organisasi PT. Mangga Raya Makmur

(Sumber: PT. Mangga Raya Makmur, 2025)

Berikut ini fungsi atau peran dari struktur organisasi yang berhubungan dengan proses perekrutan ART:

a. Divisi Humas

Divisi humas akan menyiapkan data dan informasi dari ART yang ingin direkrut kepada klien, data tersebut kemudian disampaikan kepada klien guna membantu mereka dalam memilih ART yang sesuai dengan kebutuhan rumah tangga. Setelah klien melakukan pemesanan, divisi humas akan memberitahukan rincian pemesanan tersebut kepada sekretaris untuk diproses lebih lanjut secara administratif. Divisi Humas juga bertugas

menyerahkan dokumen seperti invoice dan surat kontrak kepada klien untuk ditandatangani sebagai bagian dari prosedur resmi. Tugas terakhir dari divisi humas adalah mengantarkan ART langsung ke rumah klien.

b. Sekretaris

Fungsi sekretaris pada proses perekrutan ART hanya dua yaitu mengatur jadwal dengan klien dan membuat jadwal pengantaran asisten rumah tangga ke rumah klien

c. Administrasi

Fungsi administrasi pada proses perekrutan ART adalah membuat invoice dan kontrak kerja, mengkonfirmasi pembayaran dan mencetak nota pembayaran.

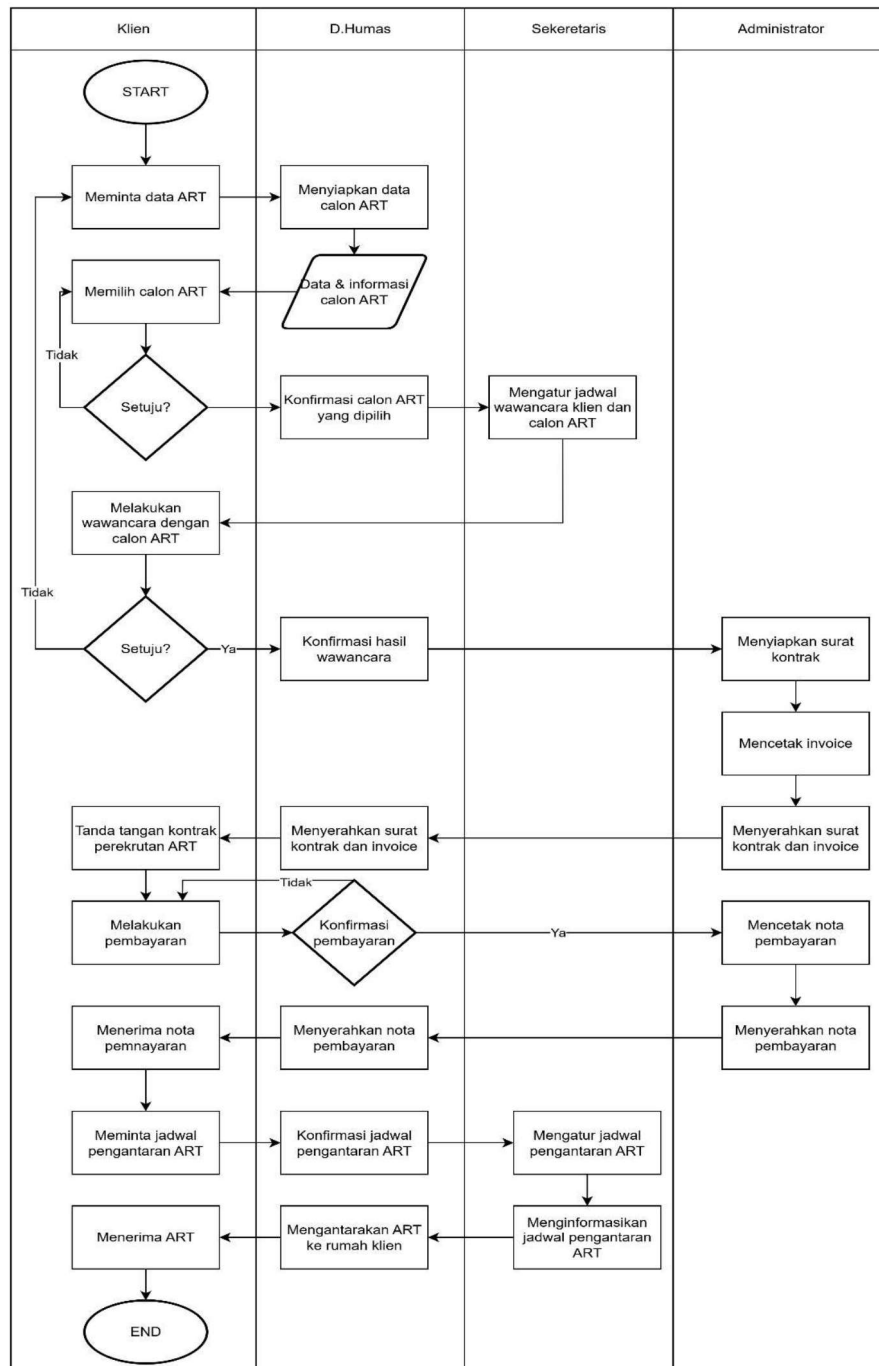
3.3 Analisa Sistem Yang Sedang Berjalan

Prosedur perekrutan asisten rumah tangga (ART) di PT. MANGGA RAYA MAKMUR terdiri dari beberapa tahapan yang telah ditetapkan. Langkah awal dimulai dengan sesi wawancara antara calon klien dan ART yang ingin direkrut. Tujuan wawancara ini adalah untuk menilai kesiapan serta kesanggupan ART dalam menjalankan tugas rumah tangga. Wawancara dilakukan secara langsung di kantor perusahaan dan diawasi oleh pihak penyalur untuk menjamin kelancaran dan objektivitas proses. Jika kedua pihak mencapai kesepakatan, maka proses dilanjutkan ke tahap penandatanganan kontrak kerja. Pada tahap ini, klien, ART, dan pihak penyalur menandatangani dokumen kontrak, setelah klien membaca serta memahami seluruh syarat dan ketentuan yang tertera dalam kontrak tersebut. Setelah kontrak ditandatangani, klien diwajibkan membayar sejumlah biaya awal,

yaitu sebesar 6,3 juta rupiah untuk administrasi dan 600 ribu rupiah sebagai biaya layanan. Pembayaran dapat dilakukan secara langsung atau melalui transfer. Setelah pembayaran selesai, ART secara resmi mulai bekerja untuk klien. Apabila masa kontrak berakhir dan tidak ada perpanjangan dari salah satu pihak, maka ART harus dikembalikan ke perusahaan oleh klien. Sementara itu, jika kontrak diputus sebelum masa berakhir, klien akan menerima pengembalian dana administrasi sebesar 40% atau senilai 2.520.000 rupiah, asalkan pemutusan dilakukan dalam kurun waktu kurang dari enam bulan masa kerja. Ketentuan ini dirancang agar kedua belah pihak memperoleh kejelasan hak dan tanggung jawab selama masa kerja berlangsung.

3.4 Aliran Sistem Yang Sedang Berjalan

Berikut adalah gambar dari aliran sitem yang sedang berjalan



Gambar 3. 9 Aliran Sistem Sedang Berjalan

(Sumber: PT. Mangga Raya Makmur, 2025)

3.5 Permasalahan Yang Sedang Dihadapi

Berikut ini merupakan beberapa permasalahan yang sedang dihadapi pada PT. MANGGA RAYA MAKMUR:

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 permintan dari klien secara cepat.
3. Ketersediaan data asisten rumah tangga tidak bisa di-akses oleh calon pengguna jasa.

3.6 Usulan Pemecahan Masalah

Dalam upaya mengatasi berbagai permasalahan yang tengah dihadapi oleh PT. MANGGA RAYA MAKMUR, solusi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah merancang antarmuka pengguna (*user interface*) untuk sebuah aplikasi mobile yang dirancang khusus guna menyederhanakan dan mempercepat proses perekrutan asisten rumah tangga. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi calon klien dalam mengakses informasi, melakukan pemesanan, menjadwalkan wawancara, serta melakukan pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor. Selain itu, aplikasi ini juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi internal perusahaan dengan mengotomatisasi proses pencatatan data dan transaksi, sehingga dapat meminimalisir kesalahan manual serta mempercepat pelayanan kepada pengguna jasa.