

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan berkembangnya sistem informasi yang dibutuhkan dan dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan secara lebih efektif dan efisien. Salah satu teknologi yang banyak digunakan adalah aplikasi *website*, atau biasa disebut perangkat lunak berbasis *website*, yang berkembang pesat dalam hal penggunaan, ukuran, bahasa yang digunakan pada perangkat, dan kompleksitasnya. Namun masih terdapat perusahaan yang belum mengimplementasikan teknologi sistem informasi ke dalam proses bisnisnya.

Menurut Laporan "*A Closer Look 2023: Mastering Business Expense Management in Indonesia*" oleh GoCorp menyebutkan bahwa sebanyak 75% perusahaan di Indonesia masih menggunakan sistem konvensional atau manual untuk proses penggantian pengeluaran (*Reimbursement*). Pengumpulan data dilakukan sepanjang Juli-Agustus 2023 secara kuantitatif dengan survei daring oleh pihak YouGov dan Jakpat, maupun secara kualitatif dengan wawancara langsung oleh Gojek. Total sampel berjumlah 400 perusahaan dan 313 karyawan yang tersebar di 100 kota/kabupaten di Indonesia.

Saat ini salah satu perusahaan konsultan IT asal Jakarta yaitu PT Cakra Wijaya Solusi atau CWS. PT Cakra Wijaya Solusi adalah integrator sistem TI yang didirikan pada tahun 2017, di Jakarta Indonesia. Sebagai perusahaan swasta, PT. Cakra Wijaya Solusi menyediakan Konsultasi TI, desain dan pengembangan perangkat lunak serta layanan profesional serta penerapan dan pemeliharaan perangkat keras (CWS, 2023). Dari hasil observasi PT Cakra Wijaya Solusi masih memiliki proses bisnis yang belum menerapkan teknologi informasi yaitu proses pengembalian dana karyawan yang ditanggung perusahaan.

Reimbursement merupakan proses penggantian sejumlah uang tertentu dari perusahaan kepada karyawan sebagai kompensasi atas dana yang telah dikeluarkan karyawan untuk keperluan perusahaan. Setiap perusahaan biasanya memiliki kebijakan tersendiri mengenai batasan dan jenis pengeluaran yang dapat di-reimbursement (Vita, dkk, 2020). Dari hasil wawancara dengan Rafly selaku

karyawan PT Cakra Wijaya Solusi, dalam menjalankan tugasnya seringkali karyawan CWS harus bertemu dengan klien di luar kantor. Pada tugas ini, biaya ditanggung terlebih dahulu oleh karyawan tersebut. Setelah itu, perusahaan mengganti biaya-biaya yang dikeluarkan oleh karyawan atas klaim biaya tugas di luar kantor, yang sering disebut dengan *Reimbursement*. *Reimbursement* merupakan permasalahan yang sangat serius bagi perusahaan jika tidak ditangani dengan baik.

Pak Erick Mariono selaku *Manager* PT Cakra Wijaya Solusi mengatakan bahwa sistem yang dijalankan PT Cakra Wijaya Solusi pada saat karyawan mengajukan *Reimbursement* masih manual dan belum menggunakan sistem aplikasi sehingga membuat proses *Reimbursement* menjadi lambat bagi banyak karyawan. Permasalahan pada sistem yang ada saat ini adalah mengharuskan karyawan untuk datang ke kantor saat ingin melakukan proses *Reimbursement* yang berisiko kehilangan kuitansi, nota, atau resi. Setelahnya perlu penghitungan ulang yang memakan waktu karena adanya penumpukan dokumen permohonan *Reimbursement* yang diajukan oleh karyawan sehingga menyebabkan tertundanya penyampaian laporan bulanan *Reimbursement* dari *Manager* kepada bagian keuangan perusahaan. Akibatnya, bagian keuangan perusahaan membayar *reimbursement* kepada karyawan melewati batas waktu pembayaran yang sesuai, dan banyak karyawan menjadi tidak puas dengan proses sistem untuk meminta penggantian biaya. Permasalahan lainnya adalah keterbatasan sumber daya manusia dan banyak permintaan pengembalian dana yang masuk sehingga menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan memakan waktu serta kurang efektif dan efisien dalam prosesnya.

Untuk mengatasi permasalahan yang timbul pada proses *reimbursement* karyawan di PT Cakra Wijaya Solusi, maka perlu dikembangkan sebuah aplikasi yang dapat mempermudah dan mempercepat proses dengan lebih efektif dan efisien. Artinya melalui pembuatan aplikasi *Claim Reimbursement* berbasis *website*, *reimbursement* dapat dikelola dan permintaan *reimbursement* dapat dilakukan secara digital sehingga mempercepat proses klaim biaya-biaya tugas di luar kantor yang ditanggung perusahaan kapan pun dan dimana pun. Pada era digital saat ini, kebutuhan akan *User Interface* dan *User Experience* yang baik semakin

penting, terutama untuk aplikasi yang sering digunakan oleh karyawan seperti aplikasi claim *Reimbursement*. Desain UI yang menarik dan mudah untuk dipahami serta UX yang intuitif memastikan setiap interaksi pengguna berjalan lancar, meningkatkan kepuasan dan efisiensi. UI harus responsif dan mudah dinavigasi, memberikan feedback yang jelas. Dengan pendekatan yang berpusat pada pengguna, metode Five Planes dalam merancang UI dan UX aplikasi ini diharapkan dapat menghasilkan solusi optimal yang memenuhi kebutuhan pengguna dan tujuan bisnis PT Cakra Wijaya Solusi, meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis.

Sebuah *website* dikatakan berkualitas baik jika tidak hanya mengedepankan aspek fungsional dari *website* tersebut, namun juga aspek estetika dan antarmuka pengguna atau *user interface*. Oleh karena itu, desain web merupakan bagian penting dari pengembangan *website* (Markey dalam Sudiono, 2022). Dari pernyataan sebelumnya, penulis memberikan solusi untuk membuat rancangan desain *user interface* dan *user experience* aplikasi *claim Reimbursement* dengan metode *five planes*. *The Five Planes* adalah metode proses desain yang berlandaskan pengguna dalam setiap proses desainnya (Garrett, 2011). Metode tersebut diyakini dapat menghasilkan desain produk akhir yang sesuai dengan tujuan awal sehingga dapat memberikan *user experience* yang baik. Setiap tahapan memiliki keterkaitan satu sama lain, suatu tahap bergantung pada tahap dibawahnya sehingga apa yang didefinisikan di awal dapat sesuai dengan apa yang akan dihasilkan di akhir (Qureshi, 2020).

Alasan digunakannya metode Five Planes dalam perancangan *User Interface* dan *User Experience* aplikasi *claim reimbursement* berbasis *website* di PT Cakra Wijaya Solusi didasarkan pada kemampuan metode ini yang secara menyeluruh mencakup semua aspek desain yang berfokus pada pengguna. Metode Five Planes memungkinkan perancang untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah pada setiap tingkatan, dengan pendekatan yang terstruktur dan terarah. Metode ini memastikan bahwa setiap keputusan desain didasarkan pada pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pengguna dan tujuan bisnis, sehingga dapat menghasilkan solusi yang tidak hanya fungsional tetapi juga aspek estetika *user interface*.

Berdasarkan dari uraian yang telah disampaikan pada latar belakang diatas, penulis bermaksud untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Perancangan *User Interface* Dan *User Experience* Aplikasi *Claim Reimbursement* Berbasis *Website* Di PT Cakra Wijaya Solusi Menggunakan Metode Five Planes". Penelitian ini dilakukan untuk merancang *user interface* dan *user experience* aplikasi *claim Reimbursement* berbasis *website* dengan menerapkan metode five planes.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi dari permasalahan ini yakni:

1. Sebanyak 75% perusahaan di Indonesia masih menggunakan sistem konvensional atau manual untuk proses penggantian pengeluaran yang ditanggung perusahaan (*Reimbursement*).
2. Terdapat resiko kehilangan dokumen seperti bukti transaksi yang dapat menghambat proses *Reimbursement* sistem manual.
3. Lambatnya proses *Reimbursement* sistem manual di PT. Cakra Wijaya Solusi karena adanya penumpukan dokumen permohonan *Reimbursement* karyawan.
4. Tingginya resiko kesalahan perhitungan yang dapat menyebabkan kerugian bagi karyawan maupun perusahaan.
5. Kurangnya transparansi data yang menyediakan informasi lengkap dan *real-time* tentang status klaim.
6. Kebutuhan akan *User Interface* dan *User Experience* yang tidak hanya menarik dari segi desain, tetapi juga mudah dipahami pengguna dan memberikan pengalaman pengguna yang baik.

1.3. Batasan Masalah

Adapun beberapa batasan permasalahan dari penelitian ini yakni:

- a. Penelitian dilakukan pada PT Cakra Wijaya Solusi, Jakarta.
- b. Perancangan *user interface* dan *user experience* aplikasi *claim Reimbursement* PT Cakra Wijaya Solusi dilakukan menggunakan Metode Five Planes.

- c. Menggunakan Figma untuk membuat *high fidelity prototype* dan *testing* desain *interface*.
- d. *Prototype* yang dibuat hanya berbasis *desktop*.
- e. Menggunakan *System Usability Scale* sebagai metode pengujian yang menguji *usability* aplikasi *Claim Reimbursement* PT Cakra Wijaya Solusi.
- f. Penelitian ini hanya membahas aspek perancangan UI/UX dari Aplikasi *Claim Reimbursement* sedangkan aspek pengembangan *front end* diteliti oleh Adip Idi Surya dan pengembangan *back end* diteliti oleh Rafly Adhira Irawan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana merancang *user interface* dan *user experience* aplikasi *claim Reimbursement* berbasis *website* dengan metode *five planes*?”.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, tujuan dari penelitian ini yakni untuk merancang *user interface* dan *user experience* aplikasi *Claim Reimbursement* berbasis *website* dengan menerapkan metode *five planes*.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis yang berkenaan dengan keilmuan dan manfaat praktis yang berkenaan dengan pemecahan masalah.

1.6.1. Manfaat Teoritis:

1. Memungkinkan perusahaan untuk pengembangan UI/UX Aplikasi *Reimbursement*.
2. Untuk panduan / referensi peneliti lain dalam merancang UI/UX Aplikasi *Reimbursement* Perusahaan.

1.6.2. Manfaat Praktis:

Memberikan panduan untuk membuat tampilan aplikasi *claim Reimbursement* sehingga dapat membantu *developer* untuk menciptakan

aplikasi *claim Reimbursement* yang menarik secara visual, mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan PT Cakra Wijaya Solusi.

