

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan tenaga kerja Asisten Rumah Tangga (ART) adalah layanan yang menyediakan tenaga kerja untuk membantu berbagai tugas rumah tangga, seperti membersihkan, memasak, mencuci, mengasuh anak, atau merawat lansia. Layanan ini sangat membantu keluarga atau individu yang memerlukan bantuan dalam mengelola pekerjaan rumah sehari-hari. Dengan adanya layanan ART, keluarga bisa lebih fokus pada pekerjaan atau kegiatan lain tanpa perlu mengkhawatirkan pekerjaan rumah yang belum selesai. Selain itu, layanan ini juga menjadi solusi yang praktis bagi keluarga atau khususnya Ibu Rumah Tangga (IRT) yang memiliki pekerjaan diluar rumah. Namun, proses pencarian dan penggunaan layanan ART saat ini masih dihadapkan pada sejumlah masalah yang memerlukan perhatian dan solusi inovatif.

Salah satu masalah utama adalah sulitnya mendapatkan akses yang mudah serta efisien dalam proses pencarian ART. Pencari layanan harus menemukan penyalur yang terpercaya, yang mana mereka sering kali harus mendatangi lokasi penyalur secara langsung untuk mendapatkan informasi ART yang sesuai kebutuhan. Proses ini tentunya sangat tidak efektif dan efisien, karena akan memakan banyak waktu, tenaga, serta. Selain itu, pengguna layanan kerap kali memiliki kekhawatiran mengenai kualitas kerja ART yang sering kali tidak sesuai harapan. Meskipun ART berasal dari penyalur terpercaya, kualitas kerja mereka masih bisa bermasalah akibat kurangnya pelatihan yang memadai. Hal ini menimbulkan tantangan untuk memastikan pengguna mendapatkan ART dengan kompetensi yang sesuai kebutuhan mereka.

Selain itu, salah satu kekhawatiran utama pengguna layanan ART adalah ketidakpastian terkait dukungan layanan, seperti kelalaian kerja yang disengaja maupun tidak disengaja. Dari sisi ART sendiri, mereka sering kali menghadapi minimnya perlindungan kerja yang seharusnya mereka dapatkan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Namun, hingga saat ini status ART masih belum secara eksplisit diakui sebagai pekerja dalam regulasi ketenagakerjaan. Sehingga adanya Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 2 Tahun 2015 yang memberikan pedoman umum terkait hak-hak ART, seperti memperoleh informasi mengenai pengguna, mendapatkan perlakuan yang layak dari pengguna dan keluarganya, menerima upah sesuai perjanjian kerja, memperoleh makanan dan minuman yang sehat, serta mendapatkan waktu istirahat yang

cukup. Selain itu, ART juga berhak atas cuti yang disepakati, kesempatan beribadah sesuai keyakinannya, tunjangan hari raya, serta kebebasan berkomunikasi dengan keluarga mereka [1].

Namun, meskipun regulasi ini telah mengatur hak-hak ART, penerapannya di lapangan masih jauh dari optimal. Banyak ART yang belum sepenuhnya menerima hak-hak tersebut, baik karena kurangnya kesadaran pengguna layanan maupun lemahnya mekanisme pengawasan. Akibatnya, ART sering kali merasa tidak aman dan kurang dihargai, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan yang mereka berikan. Minimnya informasi yang tersedia, proses pencarian yang tidak efektif dan efisien, serta kurangnya jaminan perlindungan dari berbagai pihak menjadikan pencarian dan penggunaan layanan ART sebagai tantangan yang signifikan, baik bagi pengguna maupun ART itu sendiri.

Dengan meningkatnya jumlah ART di Indonesia, yang tercatat mencapai 4,2 juta orang pada tahun 2020 dengan kenaikan signifikan setiap tahunnya [2], solusi berbasis teknologi seperti aplikasi *mobile* menjadi alternatif yang potensial bagi pencari layanan ART. Aplikasi diharapkan mampu memberikan akses yang mudah kepada pencari layanan ART, meminimalisir kualitas ART yang buruk, memperkuat transparansi dan kepercayaan antara pengguna layanan, penyalur, dan ART itu sendiri.

Perancangan aplikasi *mobile* juga didorong dengan laporan dari "Digital 2023" oleh *We Are Social* dan *Hootsuite* yang menyatakan bahwa banyak pengguna merasa lebih efisien untuk mengakses aplikasi *mobile* dibandingkan dengan *web* [3]. Dimana aplikasi *mobile* memberikan kepercayaan kepada pengguna dibandingkan dengan *web*, aplikasi *mobile* mempunyai tingkat keamanan yang lebih terjamin serta dapat memberikan kenyamanan aksesibilitas dalam mengakses aplikasi di mana saja dan kapan saja, yang diikuti dengan memberikan notifikasi secara *real time*.

Berdasarkan latar belakang ini, penulis mengangkat topik **“Perancangan Aplikasi Layanan Tenaga Kerja Asisten Rumah Tangga “Assistor” Berbasis *Mobile*”** sebagai judul tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa permasalahan yang menjadi alasan diusulkan perancangan aplikasi “Assistor” ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi ini dapat memberikan akses yang mudah serta meningkatkan efektifitas dan efisiensi waktu pencarian kepada pencari layanan ART?
2. Bagaimana aplikasi ini dapat mengurangi masalah yang berkaitan dengan kualitas kerja ART yang buruk?

3. Bagaimana aplikasi ini dapat membantu mengurangi kekhawatiran pengguna yang akan timbul saat menggunakan ART?
4. Bagaimana aplikasi ini dapat meningkatkan kesejahteraan ART terkait upah yang layak dan jaminan kerja?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah melakukan perancangan aplikasi layanan tenaga kerja asisten rumah tangga berbasis *mobile* dengan nama “Assistor”.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari aplikasi “Assistor” jika rancangan usulan dikembangkan adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya aplikasi berbasis *mobile* yang dapat diakses kapan dan dimana saja, pengguna dapat mengakses informasi yang lengkap terkait dengan ART dan penyalur. Informasi yang tersedia meliputi pengalaman kerja, keterampilan, ulasan dari pengguna lainnya, dan sertifikasi yang dimiliki oleh ART. Selain itu, aplikasi juga menyediakan fitur pencarian berbasis kebutuhan dengan fitur *match* dan mempermudah pencarian dengan fitur *filter*.
2. Setiap ART yang baru mendaftar diwajibkan mengikuti pelatihan yang telah dirancang berdasarkan standar kualitas “Assistor.” Hanya ART yang berhasil menyelesaikan pelatihan ini atau telah bersertifikasi yang akan berstatus aktif dan tersedia dalam aplikasi. Selain itu, ART yang sudah terdaftar juga memiliki kesempatan untuk meningkatkan keterampilan mereka dengan mengikuti berbagai pelatihan tambahan yang tersedia di dalam aplikasi yang dapat diikuti secara *offline* dengan akses gratis.
3. ART yang bekerja dan tersedia dalam aplikasi merupakan ART yang wajib menginap di rumah pengguna layanan, sehingga dapat mencegah masalah yang berkaitan dengan ketidakhadiran ART. Selain itu, aplikasi menyediakan jaminan dalam fitur *assure*, yang memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah terkait ART, seperti kelalaian yang disengaja. Fitur *assure* ini juga memberikan garansi untuk menukar ART di hari yang sama jika terjadi ketidakcocokan antara pengguna dan ART. Selain itu, jika terjadi masalah yang membuat ART berhenti bekerja sebelum waktu yang disepakati, pengguna akan menerima pengembalian dana sesuai dengan sisa jumlah hari kerja.
4. Aplikasi menyediakan transparansi terkait sistem pembayaran dan kontrak kerja. ART dapat melihat rincian gaji dan jaminan kerja yang ditawarkan sebelum

menerima pekerjaan, dimana upah yang ditawarkan sesuai dengan Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) yang berlaku sehingga mendorong upah yang layak dan perlindungan kerja. Aplikasi ini juga menyediakan fitur *protect* yang dapat diakses oleh ART untuk melapor apabila terdapat kendala yang terjadi saat bekerja dan apabila terjadi.

1.5 Ruang Lingkup

Batasan ruang lingkup pada penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Metodologi yang digunakan dalam melakukan perancangan aplikasi “Assistor” yaitu *Design Thinking*.
2. Pada tahap *test*, evaluasi antarmuka aplikasi dilakukan dengan *usability testing* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar menggunakan *Google Forms* dengan teknik *random sampling*. Proses ini bertujuan untuk menilai pengalaman pengguna dan efektivitas antarmuka dari sudut pandang pengguna layanan, membantu memastikan aplikasi mudah digunakan.
3. Perancangan sistem informasi aplikasi berbasis *mobile*.
4. Penggunaan aplikasi khusus untuk Kota Medan.
5. Perancangan antarmuka aplikasi *mobile* dengan menggunakan aplikasi *Canva*.
6. Terdapat 4 *user* dalam aplikasi ini, yaitu:
 - a. Pengguna Layanan
 - i. Menyediakan fitur *Match* yang merupakan fitur dimana pengguna layanan dapat menemukan ART yang sesuai dengan keinginan dan kriterianya.
 - ii. Menyediakan fitur *Explore* dimana akan menampilkan rekomendasi ART kepada pengguna layanan yang telah disesuaikan dengan kriteria dari fitur *match*.
 - iii. Menyediakan fitur *Chat* yang akan menjadi sarana komunikasi antara pengguna layanan, penyalur serta ART.
 - iv. Menyediakan fitur *Save* dan *Draft* dimana fitur *Save* memiliki kegunaan bagi pengguna layanan untuk menyimpan profil ART yang disukai dan memiliki kualifikasi serta kriteria yang diinginkan. Fitur *Draft* membuat pengguna layanan dapat melihat kembali profil ART yang telah disimpan melalui fitur *Save*.

- v. Menyediakan fitur *Order and Payment* yang menampilkan detail informasi terkait *order* yang dibuat oleh pengguna layanan dan kemudian akan dilanjutkan ke proses *payment*.
- vi. Menyediakan fitur *Assure* yaitu fitur yang menjamin pengguna layanan akan mendapatkan ART pengganti disaat ART yang sedang bekerja tiba-tiba berhenti serta kelalaian yang dilakukan secara sengaja oleh ART.
- vii. Menyediakan fitur *History* yang menampilkan seluruh riwayat pemesanan yang dilakukan oleh pengguna layanan serta dapat mengakses kontrak kerja yang berlaku.

b. Penyalur

- i. Menyediakan fitur *Chat* yang akan menjadi sarana komunikasi antara penyalur dan pengguna layanan.
- ii. Menyediakan fitur *History* yang menampilkan seluruh riwayat pemesanan yang dilakukan oleh pengguna layanan.
- iii. Menyediakan fitur *TalentHub* yaitu fitur untuk mengelola dan menyimpan data ART yang dimiliki.
- iv. Menyediakan fitur *Promotion* yang dapat digunakan oleh penyalur untuk mempromosikan ART-nya melalui iklan yang tersedia di aplikasi.
- v. Menyediakan fitur *Sales Performance* yang dapat digunakan oleh penyalur untuk melihat penilaian dan ulasan yang diberikan oleh pengguna layanan.
- vi. Menyediakan fitur *Financial Summary* yang memberikan informasi terkait data keuangan seperti saldo yang dimiliki, riwayat transaksi pendapatan dan pengeluaran yang dilakukan dalam aplikasi.
- vii. Menyediakan fitur *Notice* yang memberikan informasi *update* terkait program penawaran yang diberikan oleh aplikasi kepada penyalur.

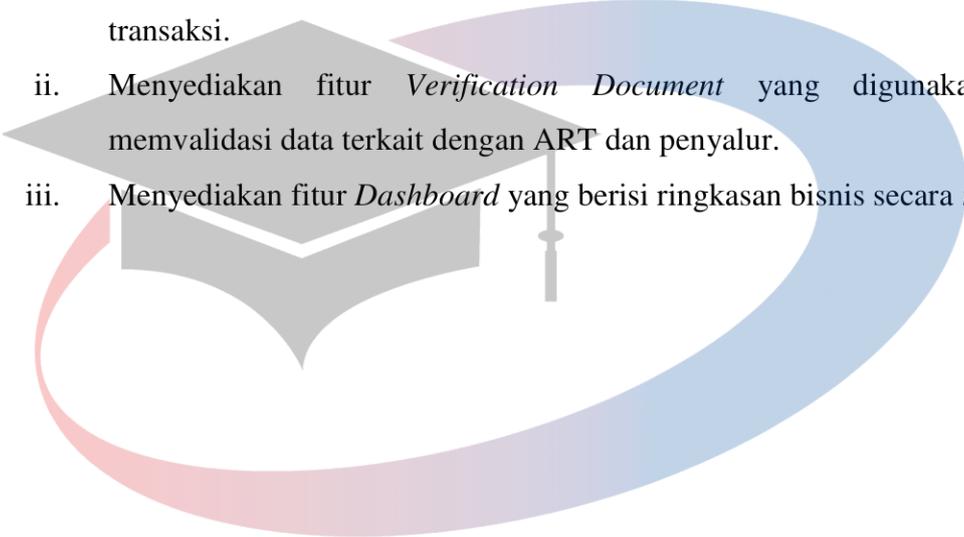
c. ART

- i. Menyediakan fitur *Schedule* yang berisi rincian jadwal kerja ART.
- ii. Menyediakan fitur *Performance Tracking* yang dapat digunakan oleh ART untuk melihat penilaian dan ulasan dari pengguna layanan berdasarkan hasil kerjanya.
- iii. Menyediakan fitur *Chat* yang akan menjadi sarana komunikasi antara pengguna layanan dan ART.

- iv. Menyediakan fitur *History* yang menampilkan seluruh riwayat pemesanan jasa ART serta dapat mengakses kontrak kerja yang berlaku.
- v. Menyediakan fitur *Course* yang dapat diakses oleh ART untuk mengikuti berbagai pelatihan guna meningkatkan keterampilan pribadi.
- vi. Menyediakan fitur *Protect*, dimana menyediakan informasi terkait kontrak kerja digital serta perlindungan kerja yang dapat diakses oleh ART.

d. *Admin*

- i. Menyediakan fitur *Report* yang terdiri dari beberapa laporan yaitu daftar penyalur, daftar ART, daftar pengguna, laporan keuangan, serta laporan transaksi.
- ii. Menyediakan fitur *Verification Document* yang digunakan untuk memvalidasi data terkait dengan ART dan penyalur.
- iii. Menyediakan fitur *Dashboard* yang berisi ringkasan bisnis secara *real time*.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL