

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) saat ini memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kinerja lembaga yang bergerak di badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan. Pemanfaatan teknologi dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta, mulai dari akses informasi, proses registrasi, hingga pengelolaan klaim. Selain itu, penggunaan teknologi informasi juga membantu proses pengelolaan data menjadi lebih teratur, mempermudah administrasi. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, koordinasi antar kantor cabang juga dapat berjalan lebih baik sehingga pengawasan operasional dan transparansi layanan dapat terus ditingkatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota serta hasil observasi selama kegiatan magang kurang lebih empat bulan, diketahui bahwa proses administrasi klaim masih mengalami beberapa kendala. Salah satu permasalahan utama adalah belum adanya sistem yang terpusat yang dapat menampilkan status klaim secara terpusat. Proses monitoring klaim masih dilakukan secara manual menggunakan file Excel dan laporan cetak di Rumah Sakit atau klinik. Kondisi tersebut menyebabkan keterlambatan dalam mengetahui status pembayaran maupun proses verifikasi klaim. Selain itu, pencarian data dan penarikan berkas klaim juga membutuhkan waktu cukup lama, terutama ketika jumlah data yang dikelola lebih banyak. Proses rekapitulasi manual yang dilakukan secara berulang juga berisiko menimbulkan kesalahan input data. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa belum optimalnya penggunaan sistem informasi terintegrasi berdampak pada lambatnya proses monitoring serta pengambilan keputusan dalam pengelolaan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).

Untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* karena merupakan pendekatan yang berorientasi pada pengguna (*user-centered approach*) dan mampu menghasilkan solusi berdasarkan kebutuhan serta permasalahan nyata yang dialami pengguna.

Permasalahan yang ditemukan pada PLKK BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga berkaitan dengan kebutuhan pengguna dalam memperoleh informasi status klaim secara cepat, jelas, dan terintegrasi. Oleh karena itu, diperlukan metode yang diawali dengan proses identifikasi kebutuhan pengguna melalui tahapan *Empathize* dan *Define* sehingga solusi yang dirancang sesuai dengan proses bisnis dan aktivitas pengguna. Hasil identifikasi tersebut kemudian menjadi dasar dalam menghasilkan ide solusi pada tahap *Ideate*, yang selanjutnya diwujudkan menjadi *high-fidelity prototype* dan *interactive prototype* pada tahap *Prototype*. Prototype tersebut kemudian direalisasikan menjadi *front-end* sistem berbasis web menggunakan React JS sebagai visualisasi solusi yang diusulkan. Penelitian ini dibatasi pada pengembangan *front-end* karena tahap tersebut telah mampu menunjukkan implementasi hasil perancangan menggunakan metode *Design Thinking* serta dapat menjadi dasar bagi pengembangan sistem secara lebih lengkap pada penelitian selanjutnya.

Melalui sistem yang dirancang, proses monitoring dan rekapitulasi klaim diharapkan dapat dilakukan dengan lebih terstruktur, mudah dipahami dan membantu pengguna dalam mengakses informasi secara lebih cepat. Sistem ini dirancang dengan memperhatikan tampilan antarmuka pengguna (UI) yang responsif dan mudah digunakan, serta mempertimbangkan aspek *User Experience* (UX) agar pengguna merasa lebih nyaman saat menggunakan sistem. Dengan demikian, sistem dapat diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan pada bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota.

Pengembangan sistem dalam penelitian ini dilakukan secara kolaboratif oleh dua orang mahasiswa, yaitu Siti Nuraini (2257301128) sebagai pengembang *front-end* dan Albial Habib (2257301009) yang berfokus pada pengembangan *back-end*. Pembagian tugas tersebut dilakukan agar proses perancangan dan pengembangan sistem dapat berjalan sesuai dengan lingkup penelitian yang telah ditentukan. Pendekatan dengan *Design Thinking* digunakan sebagai dasar merancang solusi dan membangun tampilan awal sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta dapat dikembangkan lebih lanjut pada tahap selanjutnya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menerapkan metode *Design Thinking* dalam merancang UI/UX sistem monitoring klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) berbasis web yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?
2. Bagaimana mengimplementasikan hasil desain antarmuka yang dirancang menggunakan Figma ke dalam *front-end* berbasis React JS sehingga menghasilkan *dashboard* monitoring yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam proses pemantauan status klaim, validasi berkas, dan rekapitulasi data?

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada penerapan metode *Design Thinking* dalam perancangan UI/UX sistem monitoring internal klaim JKK berbasis web serta implementasi *front-end* menggunakan React JS. Fitur yang menjadi ruang lingkup penelitian meliputi:
 - a. *Dashboard* monitoring klaim JKK.
 - b. Pengelolaan data klaim.
 - c. Validasi dan pembaruan status klaim.
 - d. Pengelolaan data RS/Klinik dan Penata Keanggotaan.
 - e. Unggah data klaim.
 - f. Ekspor laporan klaim.
2. Penelitian hanya membahas klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) sebagai objek perancangan karena proses monitoring dan pengelolaan klaim JKK memiliki kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan jenis klaim lainnya.
3. Sistem yang dikembangkan hanya berbasis web dan ditujukan untuk petugas Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melalui perangkat komputer, sehingga tidak mencakup pengembangan aplikasi mobile.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun beberapa tujuan dari proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) menerapkan metode *Design Thinking* dalam merancang UI/UX Sistem Informasi Monitoring Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) berbasis *web* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 2) Mengimplementasikan hasil rancangan antarmuka pada Figma menjadi *front-end* berbasis React JS melalui penyusunan struktur JSX dan penerapan visual menggunakan Tailwind CSS sehingga menghasilkan antarmuka yang sesuai dengan rancangan *High-Fidelity Prototype* dan *Interactive Prototype*.
- 3) Mewujudkan sistem monitoring klaim yang mampu mendukung transparansi data, meningkatkan keakuratan informasi, serta mempermudah proses pelacakan status klaim secara Terpusat di tingkat cabang.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menghasilkan sistem monitoring klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) berbasis web pada sisi *front-end* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mudah digunakan dalam proses monitoring klaim.
2. Membantu meningkatkan efisiensi proses monitoring, pencarian data, dan rekapitulasi klaim JKK sehingga pekerjaan petugas BPJS Ketenagakerjaan menjadi lebih terstruktur.
3. Membantu petugas BPJS Ketenagakerjaan dalam memantau status klaim, melakukan validasi berkas, serta melihat riwayat proses klaim melalui tampilan antarmuka yang mudah dipahami