

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perusahaan saat ini sulit terwujud tanpa kontribusi signifikan dari sistem informasi. Seiring dengan kemajuan sistem informasi, teknologi telah mampu menjadi alat untuk bersaing dalam bisnis dan memenangkan persaingan dalam bisnis [3]. PT Duta, sebuah perseroan terbatas yang telah lama dikenal dalam industri pembuatan, penerbitan, dan penjualan buku pelajaran, menjadi fokus penelitian untuk pengembangan desain UI/UX pada sistem informasi berbasis *website*. Mengakui pentingnya perubahan untuk memberikan pengalaman pengguna yang selalu berubah-ubah, penelitian ini didasarkan pada penggunaan metode *Design Thinking* sebagai pendekatan utama dalam memperbaharui antarmuka pengguna (UI) dan meningkatkan pengalaman pengguna (UX) pada sistem informasi berbasis *website* PT Duta.

Pengembangan UI/UX sistem informasi berbasis *website* PT Duta ini penting untuk memperhatikan pengalaman pengguna dari dua sudut pandang utama: admin internal dan pengguna umum. Bagi admin internal, antarmuka harus dirancang agar mudah dipahami dan efisien dalam pengelolaan konten serta mengatur penjualan. Komponen yang terstruktur dengan baik dan kemampuan untuk dengan cepat mengelola dan memperbarui informasi produk menjadi fokus utama. Sedangkan bagi pengguna umum pengalaman pengguna yang responsif, ramah pengguna, navigasi yang lebih mudah dilihat dan dimengerti, serta tata letak yang bersih akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi PT Duta. Dengan mempertimbangkan kedua sudut pandang ini, pengembangan desain UI/UX akan menjadi lebih sederhana dan memberikan manfaat yang maksimal bagi semua

pengguna. *Website* yang akan diteliti adalah Penerbit Duta yang beralamat URL di <https://penerbitduta.com/>.

Everett (2018) mengemukakan pada umumnya bahwa perusahaan-perusahaan tidak terlalu memikirkan desain UI/UX karena desain yang estetika tinggi kurang berpengaruh terhadap kredibilitas perusahaan tersebut, tetapi desain yang memiliki estetika rendah berpengaruh terhadap penurunan kredibilitas perusahaan. Hal tersebut mempengaruhi tingkat risiko terhadap penurunan kepercayaan konsumen [4].

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan penulis dengan pihak admin di PT Duta, pengguna internal masih merasa kurang nyaman dalam melakukan proses kerja, seperti saat membaca informasi yang ditampilkan pada *dashboard* admin, berinteraksi dengan navigasi *website* admin dan pengelolaan konten serta fitur *website*.

Dalam rangka mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap desain UI/UX dari *website* perusahaan PT Duta, penulis telah menggunakan sebuah kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang dikemukakan John Brooke (1980). Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan masukan dari pengguna umum, sehingga dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai pengalaman dan kepuasan pengguna [5]. Berikut adalah pertanyaan yang diajukan dalam metode SUS:

Tabel 1.1 Pertanyaan SUS
(Sumber: SUS: *A quick and dirty usability scale* [6])

No.	Pernyataan John Brooke
1.	Saya pikir bahwa saya akan ingin lebih sering menggunakan website ini
2.	Saya menemukan bahwa website ini tidak perlu dibuat serumit ini
3.	Saya pikir website mudah untuk digunakan
4.	Saya pikir bahwa saya akan membutuhkan bantuan dari orang teknis untuk dapat menggunakan website ini
5.	Saya menemukan berbagai fungsi di website ini terintegrasi dengan baik

Tabel 1.2 Skor SUS awal

[illegible]

Setelah dilakukannya pra penelitian bisa didefinisikan bahwa UI, yang merupakan kependekan dari *User Interface*, adalah sebuah proses yang digunakan oleh pengguna untuk berinteraksi dengan suatu program, entah itu berupa aplikasi *web*, *mobile*, atau perangkat lunak. Cara ini disesuaikan dengan kebutuhan pengguna terhadap program yang sedang dalam pengembangan. *User Experience* (UX) yaitu pengalaman yang diberikan *website* atau program kepada penggunanya untuk memastikan bahwa interaksi yang terjadi menjadi menarik dan menyenangkan [8].

Menurut Himawan (2020) UI/UX penting dalam sebuah Sistem Informasi untuk kemudahan pengguna dalam menggunakannya serta berdampak pada faktor kesuksesan perusahaan. UI/UX ini juga penting dalam meningkatkan *brand* perusahaan karena memberikan pengetahuan kepada pengguna mengenai identitas perusahaan (Logo, Warna, dan *Layout*) [8].

Pentingnya UI/UX ini dapat menghasilkan dampak yang baik bagi pengguna dalam perusahaan dan juga pengguna di luar perusahaan. Maka dalam penelitian ini berfokus kepada pengembangan *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang efektif dan efisien untuk *website* penjualan dan penerbit buku, sehingga dapat mewujudkan pengalaman pengguna yang kian optimal dan mempermudah pengguna. Pengembangan UI/UX yang baik, diharapkan dapat mempermudah alur kerja perusahaan dan meningkatkan alur pembelian konsumen.

Penelitian ini akan mengumpulkan data dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memberikan pengembangan UI/UX yang terbaik bagi para pengguna. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan data kuantitatif, sedangkan observasi dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif. Data yang terkumpul dalam penelitian ini menjadi dasar dalam pengembangan UI/UX yang efektif dan efisien untuk *website* PT Duta. Selain itu, penelitian ini akan mengaplikasikan pendekatan *design thinking* dalam proses pengembangan UI/UX *website*. Pendekatan ini akan melibatkan pengguna dan

pemangku kepentingan dalam proses desain, memastikan bahwa UI/UX dihasilkan berdasarkan pilihan dan permintaan pengguna.

Design thinking merupakan metode pendekatan yang diterapkan dalam proses perancangan untuk melakukan inovasi strategis dan memprioritaskan kebutuhan pengguna. Mootee (2013) mengatakan *Design thinking* berguna dalam analisis yang mengutamakan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna serta memusatkan perhatian pada aspek-aspek seperti bentuk, hubungan, perilaku, interaksi, dan emosi manusia. Metode pendekatan ini berusaha untuk menghasilkan solusi yang ideal dengan memahami konteks pengguna secara menyeluruh [9].

Metode *design thinking* memiliki kemampuan untuk mendalami kebutuhan dan keinginan pengguna dengan lebih baik, sambil menyajikan solusi yang kreatif dan inovatif dalam pengembangan UI/UX untuk *website* penerbitan dan penjualan buku. Penelitian ini akan mengadopsi pendekatan lima tahap dari *design thinking*, yang terdiri dari *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*, sebagai landasan untuk merancang *user interface* yang efektif dan efisien untuk *website e-commerce*.

Dengan adanya latar belakang dan tantangan tersebut, penulis ingin mengangkat penelitian berjudul **“PENGEMBANGAN DESAIN UI/UX SISTEM INFORMASI BERBASIS *WEBSITE* PADA PT DUTA DENGAN PENDEKATAN METODE *DESIGN THINKING*”** guna untuk membantu pihak perusahaan dalam menghadapi permasalahan dalam proses bisnisnya.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dalam proses identifikasi dan perumusan masalah, penulis telah melakukan observasi di lokasi penelitian untuk mengumpulkan data yang relevan mengenai permasalahan yang sedang dihadapi.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berikut ini adalah temuan identifikasi masalah yang telah diambil dari uraian latar belakang di atas:

1. Nilai *System Usability Scale* (SUS) pada desain *website* PT Duta yang masih bernilai *marginal*, sehingga diperlukan pengembangan desain UI/UX pada *website* tersebut untuk memenuhi kepuasan pengguna dalam penggunaan UI/UX desain *website* tersebut.
2. Kekurangan dalam desain UI/UX yang tidak sesuai dengan kebutuhan proses kerja admin turut menjadi kendala, dimana hal ini mengakibatkan kurangnya minat dan pemahaman pengguna terhadap Sistem Informasi *Website* yang disediakan, serta berdampak pada rendahnya tingkat penerapan *User Interface* dan *User Experience website* secara keseluruhan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah temuan rumusan masalah yang telah diambil dari uraian latar belakang di atas:

1. Bagaimana *website* PT Duta tersebut memberikan *User Experience* yang saat ini sedang berjalan?

2. Bagaimana solusi agar *User Interface* dan *User Experience website* PT Duta tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan metode *Design Thinking*?
3. Bagaimana evaluasi desain *User Interface* dan *User Experience* yang telah dikembangkan dapat sesuai kebutuhan pengguna dengan metode *Usability Testing* serta *System Usability Scale* (SUS)?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah maksud dan tujuan penelitian:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian yang dilakukan penulis yaitu mengembangkan desain UI/UX sebuah *website* yang dapat menjadi media informasi yang efektif bagi perusahaan. Penelitian ini akan fokus pada pengembangan UI/UX *website* yang dapat memudahkan pengguna internal dalam melakukan pekerjaan dan mencari informasi serta untuk pengguna umum dalam pencarian, pemesanan, dan pembelian buku.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Mengetahui *User Experience* dalam penggunaan *website* PT Duta yang sedang berjalan saat ini.
2. Menganalisis solusi dan mengembangkan desain *User Interface* dan *User Experience website* PT Duta agar *website* tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan metode *Design Thinking*.

3. Melakukan evaluasi *User Interface* dan *User Experience* yang telah dikembangkan dengan melakukan metode *Usability Testing* serta *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Kegunaan Penelitian

Berikut adalah kegunaan dari penelitian ini:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini digunakan untuk menambah kajian teoritis dan melengkapi pengembangan keilmuan berdasarkan teori dan aplikasi yang diperoleh dari Sistem Informasi. Juga diharapkan berfungsi sebagai sumber referensi bagi lebih banyak peneliti yang fokus terhadap isu yang sama dengan yang difokuskan pada penulisan ini.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan wawasan baru kepada para mahasiswa mengenai proses pengembangan desain UI/UX untuk sistem informasi berbasis *website* penjualan dan penerbitan buku PT Duta dengan pendekatan metode *design thinking*.

b. Bagi Universitas

Dalam rangka membantu kurikulum dan menjadi batu loncatan serta sumber bahan untuk penelitian di masa depan, penelitian ini dapat ditambahkan ke dalam referensi perpustakaan Universitas.

c. Bagi PT Duta

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan masukan dan mengevaluasi UI/UX untuk sistem informasi berbasis *website*. pada pembuatan, penerbitan, dan penjualan buku pelajaran di perusahaan PT Duta.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang bertujuan untuk mengurangi jumlah masalah yang perlu diteliti lebih lanjut. Berikut ini adalah batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada pengembangan UI/UX *website* PT Duta pada halaman *Dashboard* admin, halaman *Home*, katalog produk, halaman *checkout*, fitur *login*, fitur pembayaran, halaman tentang kami, dan halaman *website* yang masih kosong.
2. Metode yang digunakan adalah *Design thinking*.
3. Penelitian ini tidak akan memperdalam aspek teknis dalam pengembangan *website*, seperti halnya pemrograman, pemilihan hosting, dan komponen teknis lainnya.
4. Hasil dari penelitian ini akan meliputi pengembangan prototipe yang telah disusun serta analisis hasil dari *Usability Testing* dan Kuesioner *System Usability Scale* (SUS).
5. Evaluasi pengembangan desain UI/UX ini dievaluasi oleh pihak internal PT Duta (*IT Support* dan *Marketing Communication*) dan pengguna yang terdiri dari guru, pelajar SMP-SMA, orang tua murid serta masyarakat umum lainnya karena *website* tersebut menjual buku untuk pendidikan.
6. *Website* admin PT Duta hanya dapat diakses oleh *IT Support* dan *Marketing Communication* PT Duta. Lalu ada *website* publik yang dapat diakses oleh seluruh pengguna internet.

observasi, survey <i>website</i> pada perusahaan PT Duta																
Analisis keluhan <i>user</i> dan mengembangkan ide solusi																
Pengembangan <i>user interface</i> <i>website</i> dan <i>prototyping</i>																
Pengujian dan evaluasi desain <i>website</i> secara menyeluruh																
Penulisan hasil penelitian																

1.7 Sistematika penulisan

Pokok bahasan dibagi menjadi beberapa bab yang mencakup sistematika penulisan penelitian. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan penelitian secara umum:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang penelitian, rumusan dan identifikasi masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi penelitian, waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Mencakup uraian tentang landasab teori yang diterapkan pada penelitian yang telah dilakukan.

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi informasi mengenai objek penelitian, lokasi penelitian, metode penelitian yang dilakukan penulis, proses pengembangan desain UI/UX *website*, dan analisis terhadap desain UI/UX yang sudah ada saat ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Meliputi pengembangan desain UI/UX, hasil desain dari pengembangan desain yang telah dilakukan, dan temuan-temuan *testing* yang telah dilakukan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Penulis menutup bab ini dengan kesimpulan serta saran untuk pengembangan desain UI/UX di lokasi penelitian berdasarkan hasil *testing*.