

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Tempat Penelitian**

Ide untuk mengembangkan *website* PT Indoplat Purnama Perkasa bermula dari diskusi dengan manager yang mengeluhkan tentang *website* perusahaan tempat ia bekerja. Kemudian *website* [indoplat.co.id](http://indoplat.co.id) telah mengalami beberapa tahap *update* dan didirikan pada tanggal 24 September 1998 oleh pendirinya yang bernama Irwan Nusantara.

Berdasarkan data dari *Statshow* bahwa sampai desember 2019 jumlah pengguna internet mengunjungi situs [indoplat.co.id](http://indoplat.co.id) sebanyak 8.760 orang. Kun Twitter PT Indoplat baru mendapat 4 *followers*. Melihat respon yang sangat kurang dari pengunjung dan ketertarikan konsumen terhadap *website* ini, bisa dapat dikatakan pengunjung tidak tertarik dengan *website* ataupun *social media* yang dimiliki PT Indoplat.

##### **2.1.1 Profil PT Indoplat Purnama Perkasa**

PT Indoplat Purnama Perkasa pertama dibangun pada tahun 1985 bertempat di daerah Cengkareng Jakarta. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa *Electro plating, plastic injection, vacuum metalizing, hot stamping, precision painting, dies & mould maintenance*.

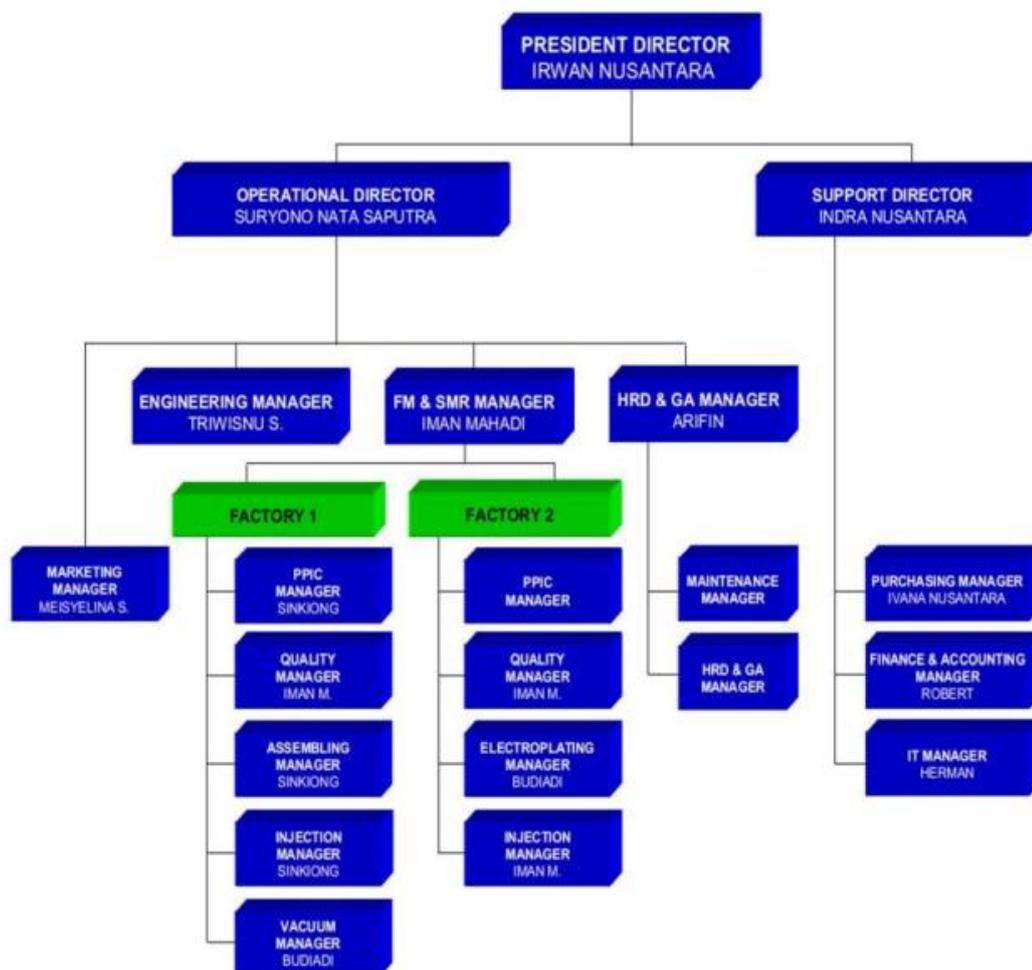
Visi PT Indoplat purnama perkasa adalah menjadi perusahaan yang pionir dalam industri *coating* (pelapisan) dan plastik. Kemudian misi dari PT Indoplat purnama perkasa adalah memberikan kualitas terbaik untuk kepuasan konsumen dan loyalitas, memberikan harga yang kompetitif dengan waktu pengerjaan tercepat, dan mengajarkan nilai-nilai baik dalam etika dan pengetahuan dalam bekerja.

PT Indoplat purnama perkasa dapat dijadikan solusi bagi pencari perusahaan dibidang jasa terkhusus di bagian pelapisan dan *plastic*. Konsumen tidak perlu

mengunjungi perusahaan satu persatu ataupun menunggu pameran industri. Konsumen cukup membuka situs PT Indoplat purnama perkasa untuk mencari dan memilih produk atau jasa yang kira kira sesuai dengan keinginan kemudian dapat menghubungi perusahaan atau langsung mendatangi perusahaan.

### 2.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan dapat dilihat pada gambar 2.1



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Indoplat Purnama Perkasa

Penjelasan setiap bagian dari struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

1. *President Director*

Presiden direktur memiliki tugas memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan.

2. *Operational Director*

Direktur operasional memiliki fungsi kerja bertanggung jawab pada semua aktivitas operasional perusahaan dari perencanaan hingga hasil akhir.

3. *Support Director*

Bertanggung jawab untuk melaksanakan strategi dan taktik dukungan teknis yang akan meningkatkan pengalaman pelanggan dan membangun loyalitas emosional yang memungkinkan dampak lebih besar terhadap keseluruhan penjualan dan pendapatan.

4. *Engineering Manager*

Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proyek utama dan tugas Teknik terpenuhi.

5. *FR & SMR Manager*

Bertugas untuk mengatur dan mengawasi staff dan mampu menerangkan *job description* dengan baik.

6. *HRD & GA manager*

HRD dan GA bertugas mengatur pola pengembangan dan pelatihan SDM atas kinerja keamanan perusahaan dan membuat management kinerja yang sudah disesuaikan.

7. *Marketing Manager*

*Marketing manager* bertugas melakukan perencanaan strategi pemasaran dengan memperhatikan tren pasar dan sumber daya perusahaan.

8. *PPIC Manager*

*PPIC manager* bertugas untuk bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan dalam bagian inventori pada proses produksi, menyusun

rencana pengadaan bahan berdasarkan *forecast*, dan membuat jadwal produksi.

9. *Maintenance Manager*

*Maintenance manager* bertugas bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan megawasi pekerjaan karyawan teknis selama pemeliharaan umum dan pemeliharaan rutin fasilitas perusahaan.

10. *Purchasing Manager*

*Purchasing Manager* bertugas mengkoordinir pembelian yang dibutuhkan untuk proses produksi dan mengadakan negosiasi terhadap *supplier*.

11. *Quality Manager*

*Quality manager* bertugas bertanggung jawab dalam menjalankan dan memantau peralatan inspeksi serta merekam dan menganalisis data kualitas suatu produk.

12. HRD & GA

HRD dan GA bertugas mengatur pola pengembangan dan pelatihan SDM atas kinerja keamanan perusahaan dan membuat management kinerja yang sudah disesuaikan.

13. *Finance & Accounting manager*

*Finanace & accounting* manager bertugas untuk membantu mencapai sasaran keuangan dengan mempersiapkan laporan keuangan secara tepat waktu, merencanakan dan mengawasi data finansial.

14. *Assembling Manager*

*Assembling manager* bertanggung jawab untuk merencanakan, mendiskusikan dan menyelesaikan laporan produksi serta memastikan staff mengikuti kebijakan dan prosedur perusahaan.

15. *Electro Plating Manager*

*Electro plating manager* bertugas untuk memastikan kualitas dalam proses electro plating sesuai dengan kualitas sesuai standar yang sudah ditetapkan.

16. *IT Manager*

*IT manager* bertanggung jawab untuk memberikan arahan strategi dan implementasi sistem baru.

*17. Injection Manager*

*Injection manager* bertugas untuk mengawasi dan bertanggung jawab pada sektor *injection* agar sesuai dengan kualitas yang sudah ditetapkan perusahaan.

*18. Vacuum Manager*

*Vacuum manager* bertugas untuk mengawasi dan bertanggung jawab pada sektor *vacuum* agar sesuai dengan kualitas yang sudah ditetapkan perusahaan.

### **2.1.3 Logo PT Indoplat Purnama Perkasa**

Logo yang digunakan oleh perusahaan dapat dilihat pada gambar 2.2



**Gambar 2.2 Logo PT Indoplat Purnama Perkasa**

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 User Interface (UI)

Bagian dari komputer dan perangkat lunak yang dapat dilihat, didengar, disentuh, diajak bicara, dan yang dapat dimengerti secara langsung oleh manusia[5]. Melalui kutipan tersebut dapat dipahami pula bahwa *user interface* sebagai Teknik dan mekanisme dari tampilan antarmuka untuk berinteraksi dengan pengguna. Informasi-informasi yang divisualisasikan yang didapat oleh user untuk mencapai konsensus dari organisasi[6]. Berdasarkan kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa *user interface* merupakan bagian dari komputer dan perangkat lunak yang mengatur tampilan antarmuka untuk pengguna dan memfasilitasi interaksi antara pengguna dan sistem (situs *website*). Perancangan antarmuka memiliki prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam pembangunannya, Menurut jurnal Analisis *User Interface* Media Pembelajaran Pengenalan Kosakata Untuk Anak Tunarungu karya tulis Jelita Ardhiyani dan Adam Mukharil Bachtiar bahwa terdapat 17 prinsip umum yang melatar belakangi dirancangnya *User Interface*, yaitu:

1. User Compatibility
2. Product Compatibility
3. Task Compatibility
4. Workflow Compatibility
5. Consistency
6. Familiarity
7. Simplicity
8. Direct Manipulation
9. Control
10. What You See Is What You Get
11. Flexibility
12. Responsiveness
13. Invisible Technology

14. Robustness
15. Protection
16. Easy Learning
17. Easy to use[7].

### 2.2.2 User Experience (UX)

*User experience (UX)* adalah tentang apa yang dirasakan seseorang ketika dia berinteraksi dengan sistem. Sistem yang dimaksud dapat berupa situs web, perangkat lunak, atau aplikasi dan program komputer lainnya dalam konteks modern yang umumnya dilambangkan dengan beberapa bentuk interaksi manusia dengan computer[8]. *User experience* mencakup seluruh aspek interaksi terhadap pengguna dengan perusahaan, layanan, dan produk[9]. Dapat diambil kesimpulan bahwa *user experience* merupakan hal yang dirasakan *user* saat berinteraksi dengan sebuah sistem. Hal yang dinilai ialah tingkat kenyamanan dan kemudahan fungsionalitas yang disajikan oleh sebuah sistem.

### 2.2.3 Hubungan User Interface (UI) dan User Experience (UX)

UI dan UX memiliki konsep yang berbeda akan tetapi mereka memiliki hubungan yang dekat satu dengan yang lain. Sebuah website yang memiliki tampilan antarmuka yang baik akan tetapi sulit untuk digunakan menggambarkan UI yang baik tetapi tidak untuk UX. Sebuah website yang terlihat sangat berguna namun terlihat berantakan atau kurang menarik menggambarkan UX yang baik tetapi tidak untuk UI.

Dalam penerapannya UX tidak membutuhkan UI untuk terlihat. Sebagai contoh, halaman *timeline* Twitter ketika *user* melakukan *scrolling down*. Saat tampilan *timeline* sudah mencapai dasar layer, secara otomatis sistem akan melakukan *refresh* tanpa memerlukan reaksi *user* untuk mengklik sebuah tombol. Hal tersebut dikategorikan sebagai UX karena *user* dapat merasakan fungsionalitas dari situs web.

## 2.2.4 Usability

*International Standard Organization (ISO) 9001* yang mengatur pedoman dalam operasional perusahaan, kepatuhan dengan ISO 9001 dapat disertifikasi oleh lembaga yang terakreditasi. Dalam memenuhi standar, perusahaan memerlukan dokumentasi untuk menunjukkan penerapan sistem manajemen mutu, termasuk prosedur standar dan terdokumentasi pada proses dasar yang digunakan untuk menghasilkan produk atau layanan yang diperoleh pelanggan. Standar ISO 9001 adalah alat manajemen yang didasarkan pada sistematisasi dan formalisasi tugas untuk mencapai homogenitas produk dan untuk menyesuaikan dengan spesifikasi yang ditetapkan oleh pelanggan. Di lain hal, *usability* atau set atribut kualitas yang menilai seberapa mudah *user interface* yang digunakan. *Usability website* terdiri atas 6 komponen yaitu:

### 1. *Learnability*

*Learnability* adalah konsep yang menilai kemampuan situs web untuk menyediakan kemudahan dalam menyelesaikan tujuan pengunjung situs web saat pertama kali penggunaannya.

### 2. *Memorability*

*Memorability* adalah konsep yang menilai kemampuan situs web untuk menyediakan kemudahan bagi pengunjung situs web setelah mereka sudah lama tidak menggunakan situs tersebut dalam jangka waktu tertentu.

### 3. *Efficiency*

*Efficiency* adalah konsep yang menilai bagaimana pengunjung situs web dengan cepat menyelesaikan tujuannya, setelah mereka mengetahui dengan baik situs web tersebut.

### 4. *Satisfaction*

*Satisfaction* adalah konsep yang menilai apakah pengunjung dapat nyaman dengan desain pada sebuah situs web.

### 5. *Errors*

*Errors* adalah konsep yang menilai jumlah kesalahan yang pengunjung situs web sebabkan ketika dalam penggunaannya, tingkat keparahan pada

kesalahan, dan bagaimana kemudahan bagi pengunjung dalam penanggulangan kesalahannya.

#### 6. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan menanyakan apa yang pengguna rasakan saat menggunakan produk

Dapat disimpulkan bahwa pengertian *usability testing* adalah sebuah tolak ukur yang menilai tentang penggunaan sebuah produk, dalam hal ini adalah website, oleh pengguna berdasarkan lima aspek yaitu *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *satisfaction*, dan *errors*. *Usability* merupakan unsur penting dalam *Human Computer Interaction* (HCI). *Usability* yang baik menggambarkan sistem tersebut mudah digunakan, tidak menimbulkan kekhawatiran bagi pengguna, dan mudah dipelajari.

#### 2.2.5 Goal Directed Design

*Goal directed design* dikembangkan oleh Alan Cooper dari tahun 1983 sampai tahun 2000. GDD adalah sebuah teks yang ditulis dengan berkontribusi di beberapa pengembangan berbagai macam metode. Meskipun tidak ada dasar teori yang di eksplorasi dalam teks-teks utama mengenai metode ini. Tujuan GDD yaitu menggabungkan Teknik etnografi, wawancara, penelitian pasar, model pengguna rinci, desain berbasis scenario, dan serangkaian inti prinsip dan pola interaksi[9]. Proses GDD dapat dibagi menjadi enam fase: *Research*, *Modelling*, *Requirement Definition*, *Framework Definition*, *Refinement*, and *Support*. Proses GDD merupakan pendekatan multi-step yang tidak berbeda secara signifikan dari UCD[9]. Berikut 6 fase GDD:

##### 1. *Research*

Fase penelitian untuk memberikan data mengenai penguana potensial dan atau *actual product*.

##### 2. *Modelling*

Dalam fase *Modelling*, perilaku dan pola alur kerja yang ditemukan melalui analisis penelitian lapangan dan wawancara akan dimasukkan kedalam domain dan model pengguna. Pada tahapan modelling, persona digunakan untuk memodelkan banyakk pengguna actual yang ditemui dalam wawancara. Persona sebagai alat desain dapat menyelesaikan 3 tipe masalah desain selama pengembangan produk, diantaranya:

- a. The Elastic User
- b. Self Referential Design
- c. Edge Cases [12].

### 3. *Requirement Definition*

Metode desain yang digunakan selama fase *Requirement* memberikan koneksi yang sangat dibutuhkan antara pengguna dan pemodelan lainnya serta kerangka kerja desain. Fase *Requirement* akan menangkap kebutuhan pengguna dan persyaratan bisnis, yang mencakup tujuan dan sasaran bisnis[10].

### 4. *Framework*

Dalam fase *Framework*, desainer akan membuat konsep produk secara keseluruhan, mendefinisikan kerangka kerja dasar, desain visual, dan bentuk fisik jika diperlukan .

### 5. *Refinement*

Fase *Refinement* mirip dengan fase *Framework* namun dengan meningkatkan focus pada detail-detail dan implementasi.

### 6. *Support*

Fase *Support* merupakan tindakan antisipasi ketikan tim developer melakukan *trade-off* untuk memenuhi tenggat waktu dan membutuhkan solusi yang diperkecil.