

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara kita hidup, bekerja, dan berinteraksi dengan dunia. Teknologi informasi terdiri dari berbagai teknologi, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak, yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mengirim informasi. Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam cara kita melakukan bisnis, bekerja, dan berkomunikasi.

Salah satu perkembangan yang paling signifikan dalam teknologi informasi adalah internet. Internet menghubungkan jutaan orang di seluruh dunia dan memungkinkan akses ke informasi, layanan, dan produk dari mana saja dan kapan saja. Hal ini telah membawa dampak besar dalam bisnis dan ekonomi, karena bisnis dapat mencapai pasar global dengan lebih mudah dan efisien. Selain itu, *internet* juga memungkinkan adanya berbagai layanan online seperti *e-commerce*, *e-learning*, dan *e-government*. Selain *internet*, teknologi informasi juga telah membawa perubahan besar dalam cara kita bekerja. Komputer dan perangkat lunak telah memungkinkan proses bisnis dan produksi menjadi lebih efisien dan otomatis. Adanya teknologi kolaborasi seperti *video conference*, *email*, dan aplikasi berbasis *cloud* memungkinkan komunikasi dan kolaborasi jarak jauh antara pekerja dan tim. Selain itu, teknologi informasi juga telah memungkinkan adanya manajemen data dan analisis yang lebih baik, yang memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dan tepat waktu.

CV Tritex Solution adalah sebuah perusahaan yang berdiri sejak tahun 2013 didirikan oleh Bapak Triyanto, yang beralamat di Jl. KRT Radjiman Widyodiningrat 5a, Rawaterate, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13920. CV Tritex Solution melayani penjualan dan penyewaan alat percetakan. Selama 5 tahun berdirinya CV Tritex Solution selain melayani penjualan dan penyewaan alat percetakan CV Tritex Solution, juga menjual *spare part* untuk alat percetakan. Jadi, tujuan CV Tritex Solution menjual *spare part* alat percetakan agar kebutuhan yang diinginkan pelanggan bisa terpenuhi dan tidak mengecewakan.

Penelitian tentang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) melibatkan eksplorasi dan pengembangan interaksi antara pengguna dengan sistem atau produk digital. Riset ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, efisiensi, dan efektivitas pengalaman pengguna. Beberapa riset utama dalam UI/UX mencakup evaluasi pengalaman pengguna, desain berbasis pengguna, pengujian *usability*, desain responsif, dan studi emosi dalam pengalaman pengguna. Meskipun telah ada kemajuan signifikan dalam bidang ini, masih ada beberapa permasalahan yang belum sepenuhnya terselesaikan. Kompleksitas teknologi yang terus berkembang dan fitur-fitur yang semakin canggih dapat menyulitkan dalam merancang antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan. Selain itu, ketersediaan data pengguna yang relevan dan akurat juga menjadi tantangan, terutama dalam menghormati privasi pengguna dan kebijakan perusahaan. Selain itu, desain yang responsif untuk berbagai perangkat dan konteks penggunaan juga tetap menjadi fokus riset yang belum sepenuhnya terpecahkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bersama Pemilik CV Tritek Solution, bahwa sistem manajemen hubungan pelanggan pada perusahaan tersebut masih *manual* dengan menggunakan Aplikasi Whatsapp dan *e-Mail* yang dimana masih belum memenuhi persyaratan manajemen hubungan pelanggan karena masih belum mempunyai *platform* tersebut untuk mengolah data yang dibutuhkan dalam sistem manajemen hubungan pelanggan. Contohnya, yaitu karyawan akan sulit dalam mengelola data pelanggan, lalu skalabilitasnya yang terbatas dapat mengganggu dalam mengelola interaksi apabila perusahaan CV Tritek Solution terus berkembang, dan *platform* tersebut tidak memungkinkan untuk pelacakan dan analisis data sebagaimana mestinya sistem manajemen hubungan pelanggan yang benar. Oleh karena itu, perusahaan CV Tritek Solution membutuhkan sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis *website* sehingga dapat memudahkan dalam melakukan pelayanan informasi kepada para pelanggan.

Sistem informasi manajemen hubungan pelanggan yang dibutuhkan oleh CV Tritek Solution adalah *website* yang dirancang untuk membantu perusahaan mengelola interaksi dan hubungan dengan pelanggan mereka melalui *platform website*. Sistem ini memberikan perusahaan tersebut akses cepat dan mudah ke informasi pelanggan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan

mengembangkan hubungan yang lebih baik. Ada beberapa aspek yang dibutuhkan dalam perancangan sebuah *website* manajemen hubungan CV Tritek Solution, salah satunya adalah *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang merupakan aspek penting dalam desain *website* karena dapat meningkatkan keterlibatan pengguna, memperbaiki konversi, meningkatkan reputasi *brand*, mengurangi biaya, dan memperbaiki *Search Engine Optimization* (SEO). Desain *website* yang baik harus menempatkan pengalaman pengguna sebagai prioritas utama dan menciptakan antarmuka yang intuitif dan menarik bagi pengguna.

Metode *User Centered Design* (UCD) menjadi pilihan yang tepat untuk penelitian ini karena fokusnya yang kuat pada kebutuhan pengguna. *Website* yang dirancang dengan UCD cenderung lebih mudah digunakan dan lebih efektif dalam mencapai tujuan bisnis. Dalam perancangan desain UI/UX, UCD membantu untuk memastikan bahwa pengguna akan merasa nyaman dan mudah *website* yang dibuat. Dengan memahami kebutuhan dan preferensi pengguna, peneliti dapat membuat *website* yang mudah dipahami dan navigasi yang intuitif. Selain itu, UCD juga membantu dalam meningkatkan keterlibatan pengguna dengan *website*. Dengan menggunakan pendekatan UCD, peneliti dapat merancang *website* yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna dan memperpanjang waktu tinggal mereka di *website*. Dalam keseluruhan, UCD membantu untuk menciptakan *website* yang lebih baik dan lebih efektif dengan memahami kebutuhan dan preferensi pengguna.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. CV Tritek Solution masih menggunakan sistem manajemen hubungan *manual* dengan Aplikasi Whatsapp dan *Email*.
2. CV Tritek Solution belum mempunyai pelacakan dan analisis data pada sistem manajemen hubungan pelanggan.

3. CV Tritek Solution membutuhkan sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis *website* untuk memudahkan CV Tritek Solution dalam mendapatkan melakukan pengelolaan informasi.
4. CV Tritek Solution membutuhkan rancangan desain *user interface* dan *user experience* untuk sistem informasi manajemen hubungan pelanggan CV Tritek Solution.

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk menjaga agar tidak berkembangnya suatu permasalahan dan keterbatasan waktu yang ada, maka pembatasan perlu dilakukan agar tetap sejalan dengan judul yang telah dibuat, maka penelitian ini dibatasi hanya pada:

1. Penelitian dilakukan pada CV Tritek Solution yang berlokasi di Jl. KRT Radjiman Widyodiningrat 5a, Rawaterate, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13920. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2023 hingga Desember 2023.
2. Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan berbasis *website* secara kolaborasi dikerjakan oleh tim yang terdiri dari 3 orang, peneliti merancang desain *user interface* dan *user experience*.
3. Penelitian ini menggunakan metode *user centered design*.
4. Peneliti merancang *user interface* dan *user experience* pada sistem informasi berbasis *website* dan bertujuan menghasilkan Purwarupa *High-fidelity* dengan menggunakan program Figma.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka “Bagaimana merancang *User Interface* dan *User Experience* pada sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis *website* CV Tritek Solution dengan metode *user centered design*?”

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah merancang desain *user interface* dan *user experience* pada sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis *website* CV Tritek Solution dengan metode *user centered design*.

1.6. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menghasilkan desain *user interface* dan *user experience* yang optimal pada sistem informasi manajemen hubungan pelanggan CV Tritek Solution.
2. Dapat memudahkan CV Tritek Solution untuk melakukan pengelolaan informasi secara efisien dan efektif baik tempat maupun waktu.
3. Memberikan kepuasan pelanggan terhadap penilaian pelayanan informasi dari layanan CV Tritek Solution.

