

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi memegang peranan yang krusial dalam konteks kehidupan sosial maupun profesional. Dalam hakikatnya manusia merupakan makhluk sosial yang selalu melakukan komunikasi baik secara konteks verbal maupun nonverbal. Komunikasi dilakukan dalam koordinasi sebuah ide, gagasan, masukan, atau pesan lain. Hal ini juga dilakukan dalam konteks profesional. Komunikasi profesional yang baik dilatarbelakangi dengan komunikasi antar individu yang sepaham untuk mendukung tercapainya tujuan korporasi atau organisasi (Cindoswari & Novitasari, 2021).

Dalam mendukung tujuan korporasi untuk bisa bersaing di era digitalisasi teknologi dibutuhkan komunikasi profesional yang baik. Perkembangan era digitalisasi teknologi memberikan dampak yang signifikan dalam komunikasi, utamanya perubahan dalam interaksi. Perubahan interaksi dalam komunikasi manusia di era digitalisasi mengalihkan interaksi komunikasi manusia yang dahulu bertatap muka secara langsung menjadi pertemuan di ruang digital (Putra & Irwansyah, 2020). Kini interaksi komunikasi manusia dengan komputer mengalami perubahan yang acap kali disebut sebagai (*Human Computer Interaction*) atau HCI.

PT Bumitama Gunajaya Agro,, seringkali dihadapkan pada permasalahan miskomunikasi dalam pelaksanaan proyek lintas departemen, khususnya dalam departemen *corporate communication and investor relations*. Permasalahan ini terjadi karena kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam komunikasi antar departemen, terutama dalam hal pengajuan permintaan proyek, penetapan alur kerja dan persetujuan proyek, serta dokumentasi dan pelacakan riwayat komunikasi.

Contoh konkret dari permasalahan ini adalah miskomunikasi yang terjadi pada proyek *branding*. Proyek ini hanya dikomunikasikan melalui sambungan telepon, sehingga tidak ada dokumentasi yang jelas dan mudah diakses. Hal ini menyebabkan kepala departemen terkait tidak mengetahui detail proyek, ketika proyek di *deliver*, departemen *corporate communication* tidak memiliki bukti dokumentasi bahwa staff departemen tersebut yang meminta permintaan pelaksanaan proyek, melalui sambungan telepon

Permasalahan ini berdampak negatif pada perusahaan, seperti ketidakjelasan alur kerja dan tanggung jawab dan ketidakpercayaan antar departemen. Oleh karena itu diperlukan solusi untuk mengatasi permasalahan ini, yaitu dengan melalui rancangan *Ticketing System Communication* dalam bentuk UI/UX.

Ticketing System Communication ini akan menjadi media atau *platform* terpusat untuk menampung dan mengelola permintaan proyek lintas departemen. Sistem ini akan menyediakan fitur-fitur seperti pengajuan permintaan proyek secara digital, penetapan alur kerja dan persetujuan proyek, dokumentasi dan pelacakan riwayat komunikasi, notifikasi dan pengingat untuk setiap tahapan proyek, serta akses yang mudah dan aman bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proyek.

Dari rumusan masalah tersebut, peneliti bermaksud membuat model rancangan desain interaktif *User Interface dan User Experience (UI/UX)*, yang diharapkan komunikasi antar departemen menjadi lebih transparan, terdokumentasi dengan baik, dan akuntabel. Hal ini akan meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi antar departemen, mencegah miskomunikasi, dan meningkatkan peluang keberhasilan proyek.

I.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana proses perencanaan membuat sebuah *User Interface dan User Experience (UI/UX)* dalam bentuk *prototyping* untuk membangun atau membuat sebuah sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?

I.3 Batasan Masalah

1. *User interface* yang dibuat dalam bentuk *high fidelity*.
2. Prototipe dibuat untuk perangkat desktop, sehingga tidak bisa diakses untuk perangkat seluler atau *mobile*.
3. Prototipe dibuat hanya difokuskan pada 3 *role* atau peran (*requestor, verifikator, dan approval*).
4. Prototipe hanya berfokus pada alur fungsi utama, yaitu alur fungsi permintaan proyek kolaborasi (pembuatan tiket), persetujuan proyek kolaborasi oleh *stakeholder* terkait, serta menyerahkan hasil akhir atau *submit* proyek.
5. Perancangan sistem UI/UX ini berfokus pada metode *prototype*

I.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui perencanaan atau langkah-langkah dalam pembuatan rancangan sebuah sistem UI/UX dalam bentuk *prototyping*, yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna suatu sistem.

I.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini untuk memperkaya pengetahuan tentang pengembangan desain interaktif perancangan UI/UX *ticketing system communication* dalam metode *prototype* sebagai sebuah kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi dalam sektor atau lingkup korporasi dan ilmu desain.

b. Manfaat Praktis

Perancangan desain interaktif UI/UX *ticketing system communication* ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan saran kedepannya untuk mendorong peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas komunikasi korporasi yang sejalan dengan perkembangan digitalisasi, mempermudah proses kolaborasi antar karyawan PT BGA, dan meningkatkan daya saing PT BGA di era digitalisasi.