

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan evolusi teknologi informasi memiliki peran yang sangat vital dalam kemajuan bisnis di era *modern*. Perkembangan teknologi dan akses cepat terhadap informasi para pebisnis dituntut meningkatkan kemampuan dan keunggulan dengan memanfaatkan peluang sepenuhnya. Pebisnis harus memiliki sikap inovatif dan kreatif dalam menjalankan bisnis agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat [1]. Sistem informasi dan teknologi informasi bertindak sebagai pendukung membuat keputusan yang tepat dari informasi yang tersedia. Sistem informasi juga berguna dan bermanfaat sebagai alat dalam proses bisnis yang sedang berlangsung [2]. Proses bisnis saat ini dituntut untuk menyelesaikan dari masalah yang ada menggunakan teknologi yang canggih dengan kecepatan, keakuratan dan ketepatan dalam memberikan informasi sehingga kita dapat mencapai hasil yang optimal dalam pekerjaan [3].

Membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan menjadi prioritas yang lebih penting daripada sekadar mencapai target penjualan. Ketika terjalin hubungan dengan baik antara perusahaan dan pelanggan, keputusan pelanggan dalam memilih barang atau layanan akan dipengaruhi oleh rasa kepercayaan dan kepuasan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, dalam era perkembangan teknologi informasi, diperlukan strategi yang lebih canggih melalui penggunaan teknologi komunikasi yang dapat membantu perusahaan meningkatkan upaya pemasaran dan memberikan dukungan yang lebih baik pada pelanggan. Selain itu, teknologi ini juga berperan penting dalam memberikan informasi terbaru barang yang lebih akurat kepada pelanggan, sehingga membantu pelanggan dalam pengambilan keputusan yang lebih baik. Strategi ini menjadi kunci dalam memperkuat ikatan antara perusahaan dan pelanggan serta meningkatkan pengalaman yang positif dalam berbisnis [1].

Seiring dengan kemajuan teknologi, penggunaan komputer telah menggantikan operasi yang sebelumnya dilakukan secara manual menggunakan kertas. Hal ini tidak hanya mengurangi kebutuhan ruang penyimpanan, tetapi juga menghindari risiko kehilangan data. Memanfaatkan teknologi informasi secara tepat, perusahaan dapat menghasilkan informasi barang dan layanan dengan cepat, akurat, dan efisien [2].

Sebuah *website* merupakan kumpulan halaman yang berisi informasi dalam berbagai jenis format, seperti teks, gambar, audio, video, dan animasi. *Website* ini dapat diakses oleh masyarakat umum dan memiliki beragam fungsi. Misalnya, *website* dapat digunakan untuk memperkenalkan profil perusahaan, organisasi, atau individu. Selain itu, *website* juga dapat digunakan untuk kegiatan penjualan barang, layanan jasa dan lain sebagainya. Melalui *website*, penjualan barang atau layanan jasa dapat dilakukan dengan memberikan komoditas kepada pelanggan dengan harga tertentu. Keberagaman kebutuhan penjual dapat dipenuhi sehingga pelanggan memiliki fleksibilitas dalam memilih opsi pembayaran, baik melalui kredit maupun tunai [2].

Radcom Solusindo Informatika adalah perusahaan yang dibangun pada tanggal 4 Januari 2004 yang berawal bergerak di bidang Teknologi Informasi dan lambat laun merambah ke dalam pengadaan seluruh kebutuhan perusahaan, seperti kebutuhan IT, alat tulis kantor, tinta printer konstruksi, percetakan, cctv dan sarana prasarana lainnya. Radcom Solusindo Informatika mempunyai kantor sendiri yang beralamatkan di Jl. Mampang Prapatan X No.36, Jakarta Selatan 12790. Berdasarkan wawancara pada tanggal 19 Mei 2023 dengan *owner* Radcom Solusindo Informatika yaitu Bapak Dafril, Radcom Solusindo Informatika memang tidak tersedia sistem informasi penjualan barang yang merupakan salah satu sarana untuk berinteraksi dengan pelanggan dan memperluas jangkauan pasar perusahaan. Radcom Solusindo Informatika telah melakukan perencanaan jangka panjang untuk mengantisipasi pertumbuhan perusahaan di masa depan dan memperluas jangkauan ke sektor pemerintahan dan perusahaan negeri.

Berdasarkan wawancara pada tanggal 19 Mei 2023 dengan Bapak Iyus, seorang pelanggan Radcom Solusindo Informatika, ditemukan beberapa kendala dalam proses pembelian barang pada interaksi pelanggan melalui media *WhatsApp* dan *e-mail* yang menjadi fokus perhatian utama. Salah satu hambatannya adalah keterbatasan pelanggan dalam mencari produk yang diinginkan. Informasi mengenai produk yang disediakan juga dinilai kurang lengkap dan terbatas, menyebabkan ketidakpastian saat pelanggan ingin memilih barang yang tepat.

Berdasarkan pembahasan di atas dilakukan perancangan prototipe sistem informasi penjualan barang berbasis *web* dengan memperhatikan aspek UX dan UI menggunakan alur *Lean UX*, karena dalam metode tersebut dibuat suatu bentuk desain *website* agar bisa dilihat apakah UX maupun UI yang dirancang sudah baik atau belum. Desain pada perancangan ini dibuat dalam batas *clickable-object* [4]. Perancangan tersebut bertujuan menghasilkan prototipe antarmuka yang dapat diuji ke pengguna, agar memastikan antarmuka yang dirancang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Adapun fitur-fitur yang dirancang meliputi pencarian dan katalog barang yang dapat membantu pelanggan menentukan barang yang sesuai dengan keinginan pelanggan tanpa harus mengirim gambar terlebih dahulu. Merancang sistem informasi penjualan barang perusahaan Radcom Solusindo Informatika dapat mengatasi kendala-kendala yang terkait dengan kurangnya sistem yang terintegrasi.

Metode *Lean UX* dipilih karena terdapat empat siklus tahapan, yaitu *declare assumptions*, *create an MVP*, *run an experiment*, dan *feedback and research*[5]. Metode ini dapat dikombinasikan dengan beberapa pengujian yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan, seperti dari sisi pengalaman pengguna (*User Experience*) agar lebih mendekati kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang menilai aspek-aspek seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, stimulasi, ketepatan, dan kebaruan [6]. Data yang dihasilkan dari kuesioner ini akan menjadi landasan utama dalam proses evaluasi pada *user* pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk *website* sistem informasi penjualan barang.

Berdasarkan latar belakang diatas, topik yang diambil yaitu mengenai **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN BARANG BERBASIS WEB MELALUI METODE *LEAN UX* DAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* (STUDI KASUS: RADCOM SOLUSINDO INFORMATIKA)”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang sebelumnya, perumusan masalah didapat sebagai berikut:

1. Radcom Solusindo Informatika belum memiliki sistem informasi penjualan barang yang menghasilkan prototipe antarmuka untuk diuji ke pelanggan, agar memastikan antarmuka yang telah dirancang dapat memenuhi kebutuhan pengguna sistem.
2. Proses pembelian dan transaksi barang pada pelanggan Radcom Solusindo Informatika hanya melalui media *WhatsApp* dan *e-mail*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, dapat dibuat pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana penggunaan metode *Lean UX* untuk proses perancangan sistem informasi penjualan barang?
2. Bagaimana hasil dari *User Experience Questionnaire (UEQ)* dapat membantu dalam melakukan evaluasi dan perbaikan perancangan sistem informasi penjualan barang?

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini menghadirkan batasan-batasan yang akan memfokuskan pembahasan agar tetap terarah pada permasalahan yang relevan. Berikut adalah ruang lingkup penelitian untuk mencapai tujuan penelitian:

1. Ruang lingkup penelitian ini melibatkan karyawan dan pelanggan Radcom Solusindo Informatika di kota Jakarta dan sekitarnya.

2. Penelitian ini tidak melibatkan implementasi dan pengembangan *platform* secara teknis, melainkan lebih fokus pada perancangan *UI* dan *UX* menggunakan pendekatan *Lean UX*.
3. *UI* dan *UX* yang dirancang sampai pada *mid and high-fidelity design*.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah membuat desain *User Interface (UI)/User Experience (UX)* sistem informasi penjualan untuk Radcom Solusindo Informatika menggunakan metodologi *Lean UX* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap barang yang akan dikembangkan atau layanan yang akan dikembangkan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat bagi pihak Radcom Solusindo Informatika yakni :

1. Sebagai acuan untuk *developer* dalam membangun *website* perusahaan Radcom Solusindo Informatika dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.
2. Memaksimalkan interaksi user terhadap *website* perusahaan agar bisa digunakan dan dengan memberikan pengalaman pengguna yang mudah dipahami.
3. Penelitian ini dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

1.6.2 Manfaat bagi peneliti yakni :

1. Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terkait bidang *UI/UX*.
2. Memperoleh wawasan yang mendalam tentang penerapan *Lean UX* secara efektif dan efisien.