

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang berkembang pesat, penggunaan aplikasi web untuk mengelola data dan operasi bisnis secara *online* telah menjadi suatu keharusan. Sistem pengolahan data secara *online* mempermudah pengguna dalam mengakses data dibandingkan dengan sistem *offline* (Styawati et al., 2020).

PT Fatahillah Anugerah Nibras merupakan sebuah perusahaan yang berdiri pada tahun 2011 di Tangerang Selatan, PT Fatahillah Anugerah Nibras sendiri merupakan produsen yang menawarkan produk berupa *fashion* busana muslim untuk semua kalangan, baik untuk pria, wanita, orang dewasa maupun anak – anak. PT Fatahillah Anugerah Nibras merupakan sebuah perusahaan besar yang memiliki prospek dalam bidang penjualan *fashion* berbasis teknologi di Indonesia, selain itu juga PT Fatahillah Anugerah Nibras memiliki banyak distributor dan *outlet* yang telah tersebar di wilayah Indonesia.

PT Fatahillah Anugerah Nibras, telah mengadopsi aplikasi web bernama "NIDC Dashboard" sebagai alat utama untuk mengelola data penjualan barang, stok barang, dan data keuangan mereka. Aplikasi ini dirancang untuk membantu perusahaan dalam pengelolaan data dan operasi bisnis mereka. NIDC adalah

singkatan dari "Nibras *Information Data Center*", yang mengindikasikan bahwa aplikasi ini berfungsi sebagai pusat informasi data untuk perusahaan.

Tujuan utama aplikasi ini adalah memungkinkan karyawan dan staff PT Fatahillah Anugerah Nibras selaku pengguna dari aplikasi ini untuk melacak dan mengelola data penjualan barang mereka dengan lebih efisien. Ini mencakup informasi tentang penjualan produk busana muslim untuk berbagai segmen pasar, seperti pria, wanita, orang dewasa, dan anak-anak. Dengan ini, perusahaan dapat melacak performa penjualan mereka dari waktu ke waktu. Aplikasi NIDC Dashboard juga bertujuan untuk mengelola data stok barang atau inventaris perusahaan. Ini termasuk jumlah produk yang tersedia, lokasi penyimpanan, dan pemantauan perubahan stok. Dengan informasi ini, PT Fatahillah Anugerah Nibras dapat mengelola persediaan mereka dengan lebih efisien dan menghindari kekurangan stok atau *overstock*. Aplikasi ini juga memiliki tujuan untuk membantu perusahaan dalam melacak data keuangan mereka. Ini mencakup pemasukan, pengeluaran, dan laporan keuangan lainnya yang penting untuk pemantauan kesehatan finansial perusahaan.

Aplikasi NIDC Dashboard telah menjadi alat penting dalam pengelolaan data dan operasi bisnis PT Fatahillah Anugerah Nibras, ada beberapa kendala interaksi yang dihadapi oleh pengguna dalam penggunaannya. Maka dari itu, PT Fatahillah Anugerah Nibras ingin melakukan pembaharuan pada aplikasi ini guna mempertahankan kualitas dari aplikasi NIDC Dashboard. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting karena dapat meningkatkan kualitas dari aplikasi ini. Salah satu cara untuk mengetahui kepuasan pengguna yaitu dengan cara

melakukan survei berupa membagikan tautan kuesioner kepada pengguna aplikasi NIDC Dashboard. Kemudian, setelah melihat hasil survei yang dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan yang dihadapi pengguna dalam penggunaan aplikasi NIDC Dashboard mengenai tampilan *User Interface* dan *User Experience*. Pengguna seringkali mengalami beberapa kesulitan saat mengoperasikan aplikasi NIDC Dashboard, seperti tampilan *icon* yang tidak konsisten, visualisasi data kurang *friendly*, tidak terdapat keterangan mengenai kapan terakhir kali data diupdate, data akun profil tidak bisa diedit, dan tidak ada fitur *search engine* untuk mencari data, sehingga hal tersebut menyebabkan pengguna merasa tidak nyaman dan dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. *User Interface* merupakan tampilan suatu sistem yang berguna untuk menghubungkan interaksi antara pengguna dengan suatu sistem. Sedangkan *User Experience* yaitu pengalaman pengguna dalam menjalankan sistem dan bagaimana seseorang merasakan dan merespons penggunaan suatu produk, sistem, atau jasa.

Adapun 14 pertanyaan yang ditanyakan melalui kuesioner kepada pengguna aplikasi NIDC Dashboard mengenai seberapa mudah pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut dan apa saja kendala yang dialami pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut, dengan jumlah responden 20 orang. Berdasarkan hasil dari survei tersebut, ditemukan beberapa masalah pengguna pada aplikasi NIDC Dashboard. Terdapat permasalahan mengenai tampilan antarmuka (*User Interface*). Aplikasi NIDC Dashboard memiliki tampilan *icon* yang tidak konsisten dan kurang responsif, hal ini mengakibatkan pengguna masih sering tertukar dalam memilih menu dan tanpa respons visual yang jelas,

pengguna tidak memiliki indikator langsung tentang apakah tindakan atau interaksi yang pengguna lakukan berhasil atau tidak. Salah satu permasalahan yang menjadi perhatian adalah visualisasi data hanya berupa data tabel membuat pengguna kesulitan dalam menganalisa data, menurut pengguna data tabel kurang efektif dalam menyampaikan pesan dan temuan kunci karena pengguna masih kesulitan dalam melihat pola atau tren dalam data. Kemudian, ketidakjelasan informasi tentang waktu terakhir kali data diperbaharui, hal ini mengakibatkan pengguna tidak dapat mengetahui seberapa akurat atau relevan data yang mereka gunakan, apakah data tersebut merupakan data terbaru. Selain itu, permasalahan navigasi yang menyulitkan pengguna, dimana ketika pengguna ingin mencari data secara spesifik berdasarkan kriteria tertentu, harus mencobanya satu persatu berdasarkan berbagai jenis data yang ditampilkan, hal ini akan memakan waktu yang lama jika daftar data yang ditampilkan banyak. Akan tetapi Aplikasi NIDC Dashboard tidak mempunyai fitur pencarian untuk memudahkan pengguna dalam mencari daftar data berdasarkan kriteria tertentu.

Permasalahan yang terdapat pada fitur pengelolaan data NIDC Dashboard terletak pada antarmuka pengguna (UI) dan Pengalaman pengguna (UX). Dampak yang cukup signifikan dirasakan oleh PT Fatahillah Anugerah Nibras dalam menjalankan sistem operasi bisnis berbasis teknologi. Tentunya hal tersebut dapat mempengaruhi *Usability* dari aplikasi ini. Selain itu, sistem aplikasi yang buruk mampu membuat ketidaknyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi ini, seperti turun nya kinerja staff dan karyawan PT Fatahillah Anugerah Nibras dalam mengelola data perusahaan.

Maka dari itu, untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan yang baik bagi pengguna NIDC Dashboard, perlu dilakukan perbaikan pada penerapan UI dan UX yang ada saat ini. Salah satu langkah yang diambil ialah melakukan redesain dengan memperhatikan aspek penunjang dari UI dan UX. Pemilihan metode yang tepat dalam redesain sangat krusial untuk mencapai hasil yang optimal. Ada beberapa pendekatan yang populer, seperti Design Thinking, Lean UX, dan User-Centered Design. Masing-masing metode memiliki fokus yang berbeda. Design Thinking menekankan pada pemahaman mendalam terhadap pengguna dan inovasi. Lean UX lebih fokus pada pengembangan yang cepat dan efisien, dengan melibatkan pengguna secara aktif dalam proses desain. Sementara itu, User-Centered Design juga berpusat pada pengguna, namun lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan preferensi pengguna. Dalam konteks perancangan ulang aplikasi NIDC Dashboard dipilihnya metode *Lean UX* memiliki alasan yang kuat. Metode Lean Ux memberikan kelebihan dalam hal efisiensi waktu dan sumber daya, karena melibatkan iterasi cepat dan umpan balik pengguna yang terus-menerus. Penelitian perancangan ulang UI/UX menggunakan metode *Lean UX* bertujuan untuk mengatasi permasalahan ini dan meningkatkan interaksi pengguna dengan aplikasi NIDC Dashboard. *Lean UX* adalah sebuah metode untuk perancangan desain dari *user experience* dari sebuah proyek yang bertujuan untuk kebutuhan para pengguna (Y. A. Pratama, 2018). Dengan memahami dan mengidentifikasi kendala interaksi ini, langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat dirancang untuk meningkatkan pengalaman pengguna, meningkatkan produktivitas, dan memastikan bahwa aplikasi ini tetap menjadi alat yang efisien dalam pengelolaan data dan operasi bisnis perusahaan. Dalam

sebuah aplikasi, UI sangat berpengaruh karena itu merupakan hal yang pertama kali dilihat dan dinilai oleh user. (Alfajry R, Daud H.R, 2023).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, identifikasi masalah-masalah utama dalam penggunaan aplikasi NIDC Dashboard sebagai berikut:

1. Tampilan *icon* yang tidak konsisten dan kurang responsif membuat pengguna sering tertukar pada saat memilih menu.
2. Visualisasi data kurang friendly bagi pengguna.
3. Tidak ada keterangan mengenai kapan terakhir kali data di update.
4. Data akun profil pengguna tidak bisa diedit.
5. Tidak ada fitur search engine untuk mencari data secara spesifik dengan kriteria tertentu.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah:

1. Perancangan ulang aplikasi ini berdasarkan tanggapan pengguna aplikasi NIDC Dashboard pada kuesioner dengan hasil *High Fidelity Prototype* yang akan diuji menggunakan SUS (*System Usability Scale*).
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini akan bersifat internal dan berdasarkan informasi yang tersedia dari PT Fatahillah Anugerah Nibras.

3. Responden penelitian merupakan pengguna aktif dari aplikasi NIDC Dashboard.
4. Tahapan perancangan ulang *user interface* menggunakan metode *Lean UX*
5. Uji coba pengguna atau pengujian prototipe akan dilakukan dalam skala terbatas dengan melibatkan sampel pengguna yang terbatas yaitu kepada 20 responden.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut adalah rumusan masalah yang dapat menjadi fokus penelitian:

1. Bagaimana meredesain fitur NIDC Dashboard PT Fatahillah Anugerah Nibras untuk meningkatkan interaksi pengguna dengan memperhatikan aspek *UI* dan *UX* menggunakan metode *Lean UX*?
2. Bagaimana pengalaman pengguna pada prototipe *UI* dan *UX* pada aplikasi NIDC Dashboard yang telah diujikan kepada pengguna dapat mempermudah pengguna dalam menggunakan aplikasi NIDC Dashboard?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan proses redesain *UI* dan *UX* dengan menerapkan aspek *UI* dan *UX* yang benar pada sistem menggunakan metode *Lean UX*.
2. Menghasilkan prototipe desain tampilan *UI* dan meningkatkan pengalaman *UX* pada aplikasi NIDC Dashboard yang dapat memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan memberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dalam perancangan UI/UX, analisis pengguna, dan metodologi *Lean UX*.
2. Penelitian ini dapat menjadi rekomendasi perbaikan aplikasi NIDC dashboard PT Fatahillah Anugerah Nibras untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.
3. Penelitian ini dapat menjadi sumbangsih untuk meningkatkan reputasi universitas sebagai pusat akademik yang aktif dalam riset dan inovasi di bidang teknologi dan desain.