

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan Sistem Informasi saat ini sangat pesat dan menarik untuk diperhatikan seiring dengan revolusi industri 4.0. Sehubungan dengan hal tersebut, revolusi industri 4.0 sering juga disebut dengan *cyber physical system*. Revolusi ini menitikberatkan pada otomatisasi dan mengkolaborasikannya dengan teknologi *cyber*. Ciri utama dari revolusi industri ini adalah penggabungan informasi dan teknologi komunikasi dalam bidang industri. Munculnya revolusi industri menyebabkan adanya perubahan dalam berbagai sektor. Jika semula membutuhkan pekerja yang cukup banyak, namun kini segala sesuatu bisa digantikan dengan penggunaan mesin teknologi. Revolusi industri 4.0 membuat semua hal menjadi lebih efektif mudah dijangkau serta meminimalisir pemborosan (Purba, Yahya, & Nurbaiti, 2021). Namun, adapun beberapa bidang yang harus dipersiapkan, antara lain melakukan peningkatan otomatisasi, komunikasi *machine-to-machine*, komunikasi *human-to-machine*, AI, serta pengembangan teknologi berkelanjutan.

Bidang UI/UX *Design* saat ini juga sangat berkembang pesat dan penting untuk diperhatikan, bidang ini sangat penting untuk merancang *prototype* sebuah *website* atau aplikasi sebelum dikembangkan lebih lanjut oleh *developer*. *User interface* atau antarmuka adalah apa yang terlihat dalam pengoperasian suatu program, sedangkan *user experience* adalah apa yang dirasakan oleh pengguna saat mengoperasikan program tersebut (Naser, Syafwandi, & Ahdi, 2018). Pengalaman pengguna ditentukan oleh seberapa mudah atau sulitnya saat pengguna berinteraksi dengan elemen antarmuka yang telah dibuat oleh desainer UI.

Menurut teori DISC yang dikembangkan oleh psikolog William Moulton Marston pada tahun 1928, setiap individu memiliki kepribadian yang unik dengan kelebihan dan kekurangan dalam menyelesaikan tugas dan mengelola interaksi sosial. Sebagai contoh, individu dengan kepribadian Dominance memiliki kemampuan analitis dan logis yang tinggi dalam memecahkan masalah dan mencapai tujuan dengan standar yang tinggi (Marston, 1928).

Fokus perancangan *design* pada penelitian ini mengacu pada tipe kepribadian *influence*. Tipe kepribadian *influence* memiliki karakter yang berorientasi pada orang lain atau lingkungan sekitarnya dan aktif dalam berinteraksi. Orang dengan karakter ini cenderung memprioritaskan hubungan dengan orang-orang di sekitarnya dan suka terlibat dalam komunikasi dengan mereka. Dengan kata lain, berkomunikasi dengan orang yang memiliki karakter *influence* akan menyenangkan, dan mereka dapat menyusun rencana yang menghibur (Laboratory, 2019). Tipe kepribadian *influence* memiliki rasa percaya diri yang tinggi, bersikap hangat, senang berbicara, memiliki gaya bicara yang meyakinkan, antusias, dan penuh semangat, mampu mempengaruhi orang lain, mudah bergaul, tidak suka hal-hal yang terstruktur seperti detail dan angka, serta mudah mempercayai perkataan orang lain. Saat berada di bawah tekanan, cenderung menjadi terlalu optimis, banyak bicara, dan kurang realistis (Herlinda, Aripin, & Siregar, 2020).

Setiap individu memiliki *Visual Evoked Potential* (VEP) yang unik, untuk mengkonfirmasi tipe kepribadian dan perlu dibuktikan kesamaan VEP antara individu dengan tipe yang sama. 93,75% VEP diklasifikasikan menurut tipe kepribadian. Oleh karena itu perlu diperhatikan bahwa tipe kepribadian dapat dijadikan persona pengguna untuk klasifikasi pengguna pada tahap kebutuhan pengguna (Perdana, Santosa, Setiawan, & Wimbari, 2021).

PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk. atau Mitratel adalah salah satu anak perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yang bergerak di bidang penyediaan infrastruktur telekomunikasi. Pada tahap identifikasi awal, pihak perusahaan menyatakan bahwa *Marketing & Sales Unit* sedang menghadapi beberapa permasalahan yaitu, pada saat proses *approaching* ke *customer* masih dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu yang lama, masih melakukan perhitungan biaya sewa tower secara manual yang membutuhkan waktu 3-4 hari, serta belum adanya data *customer & company profile* secara lengkap dan terorganisir.

Dengan adanya permasalahan tersebut, pihak perusahaan ingin membuat sistem yang bernama Marketing Kit dalam bentuk sebuah *website* yang nantinya akan menunjang proses bisnis penyewaan *tower*. Pihak perusahaan juga telah membuat

business requirement details untuk pembuatan menu dan *style guideline* yang akan digunakan. Pihak perusahaan juga menyatakan bahwa, hanya membutuhkan rancangan *prototype design* dan akan melakukan implementasi atau pengembangan lebih lanjut secara internal.

Dengan mengacu pada masalah yang sedang di hadapi *Marketing & Sales Unit*, dilakukan pengusulan untuk membuat rancangan UI/UX pada *Website Marketing Kit* dengan menyesuaikan tipe kepribadian *influence* dari 4 (empat) tipe kepribadian DISC. Alasan pentingnya mengembangkan antarmuka pengguna (UI) berdasarkan DISC adalah karena tipe kepribadian memiliki dampak yang signifikan pada interaksi sosial individu dan dapat mempengaruhi kemampuan seorang *sales* dalam menjual produk atau jasa. Dalam konteks penelitian ini, dengan mengembangkan UI yang cocok dengan tipe kepribadian *influence*, diharapkan dapat menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan efektivitas pemasaran produk dan jasa.

Berdasarkan surat keputusan nomor : S.Ket608/HC0/DKA-13000/XII/2022, PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk. atau Mitratel menyetujui kebutuhan pembuatan rancangan UI/UX pada *Website Marketing Kit* sebagai *website* yang akan digunakan oleh *Marketing & Sales Unit*.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara merancang UI/UX *Design Website Marketing Kit* untuk menunjang proses bisnis penyewaan *tower* di *Marketing & Sales Unit* pada PT Mitratel berdasarkan tipe kepribadian *influence* menggunakan metode *design thinking*
2. Bagaimana cara menyesuaikan dan menggabungkan UI/UX *Design Website Marketing Kit* untuk menunjang proses bisnis penyewaan *tower* di *Marketing & Sales Unit* pada PT Mitratel berdasarkan tipe kepribadian *influence* dan *business requirement details* dari perusahaan

3. Bagaimana cara mengembangkan UI/UX *Design design Website Marketing Kit* untuk menunjang proses bisnis penyewaan *tower* di *Marketing & Sales Unit* pada PT Mitratel menggunakan ReactJS untuk *framework front-end*

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk meng-otomatisasikan proses *approaching ke customer* agar lebih cepat dan efisien
2. Untuk mempercepat waktu perhitungan biaya sewa tower dengan menggunakan *business calculator*
3. Untuk merancang UI/UX *Design Website Marketing Kit* berdasarkan tipe kepribadian *influence*

1.4. Batasan Penelitian

Adapun batasan dari penelitian yang dilakukan:

1. Perancangan UI/UX *Design Website Marketing Kit* berfokus pada tipe kepribadian *influence*
2. Pengembangan *Website Marketing Kit* menggunakan ReactJS untuk *framework front-end*
3. *Usability testing prototype design* yang dilakukan hanya sampai tahap penyesuaian UI/UX *Design*, tidak sampai membuktikan pemilihan preferensi *design* oleh tipe kepribadian *influence*
4. Perancangan menu produk portofolio dan *customer profile* pada *Website Marketing Kit* menggunakan satu contoh menu *product catalogue (Macro Cell)*, menu *business calculator (Tower Leasing)*, dan menu *customer profile (Tenant Telkomsel)*
5. *Prototype design* yang dirancang terbatas pada pembuatan *website desktop*, tidak mencakup pembuatan versi *mobile* atau *responsive*
6. Implementasi *front-end* pada penelitian ini tidak dilakukan sampai ke tahapan *hosting*

7. Penelitian ini tidak melakukan analisis proses bisnis penyewaan *tower* pada *Marketing & Sales Unit*
8. *Website* yang dibangun hanya sebatas pada sisi pengguna atau *user*

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Perusahaan menjadi lebih cepat dan efisien dalam menjalankan proses bisnisnya
2. *Marketing & Sales Unit* menjadi lebih cepat untuk menghitung biaya sewa *tower* dengan adanya *Website Marketing Kit*
3. *Marketing & Sales Unit* akan lebih efisien untuk melihat *customer & company profile* secara lengkap hanya dengan membuka *Website Marketing Kit*
4. Meningkatkan kinerja karyawan pada *Marketing & Sales Unit* khususnya yang memiliki tipe kepribadian *influence*. Dengan menggunakan sistem dengan desain yang sudah dioptimalkan menyesuaikan tipe kepribadian *influence*, dapat membantu karyawan merasakan kenyamanan untuk menggunakan sistem