

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah memungkinkan akses yang lebih mudah terhadap berbagai layanan. Seiring dengan pertumbuhan perusahaan, pemanfaatan teknologi informasi menjadi hal yang penting untuk meningkatkan produktivitas kerja [1]. Sejalan dengan hal tersebut, kebutuhan akan sistem informasi juga turut meningkat dalam berbagai sektor, seperti industri, pendidikan, kesehatan, serta bidang lainnya [2]. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dan sistem digital adalah melalui penggunaan sistem informasi berbasis web [3]. Sistem informasi merupakan suatu mekanisme yang diterapkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan manajemen dalam menjalankan aktivitas transaksi harian. Selain itu, sistem ini juga berfungsi dalam mendukung kegiatan operasional, serta menyediakan laporan-laporan penting yang dibutuhkan oleh pihak internal maupun eksternal organisasi atau perusahaan [4].

PT Rekindo Global Jasa (selanjutnya disebut sebagai "REKA") adalah perusahaan Indonesia yang dimiliki bersama oleh PT INKA (Perusahaan manufaktur kereta di Indonesia), Nippon Sharyo, Ltd. (Perusahaan manufaktur kereta di Jepang), Sumitomo Corporation (Perusahaan trading produk-produk Jepang), dan KOPINKA (Koperasi pegawai PT INKA). Beralamat di Jalan Candi Sewu Nomor 30 Madiun, PT REKA telah berdiri sejak 25 November 1998 berdasarkan Akta Pendirian Nomor 61 tentang Perseroan Terbatas. PT Rekindo Global Jasa bergerak di bidang jasa konsultan engineering dan support komponen kereta api, sebagian besar hasil produksi adalah untuk mendukung proses produksi kereta api PT INKA (Persero) dan anak perusahaan terkait [5]. Dalam kegiatan operasionalnya, REKA menangani dokumen surat menyurat, seperti memo, surat undangan rapat, dan risalah rapat. Pengelolaan surat di PT Rekindo Global Jasa hingga saat ini masih dilakukan secara manual. Pembuatan surat dimulai dengan mengetik di komputer, kemudian dicetak dan diserahkan ke atasan untuk direview.

Setelah disetujui, surat dilanjutkan untuk ditandatangani, lalu dikirimkan secara langsung dan diarsipkan dalam bentuk fisik. Proses manual ini menimbulkan beberapa kendala, seperti arsip yang kurang tertata, penomoran dokumen yang tidak konsisten, serta kesulitan dalam melacak status persetujuan surat karena belum ada sistem yang terintegrasi serta proses pencarian dokumen seringkali tidak tertata.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini mengangkat judul "Perancangan *UI/UX* Sistem Informasi Manajemen Persuratan Menggunakan metode *Design Thinking* (Studi kasus: PT Rekaindo Global Jasa (INKA Group))". Penelitian ini bertujuan untuk merancang antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*) dari sistem digital yang mendukung proses pengelolaan surat seperti memo, undangan rapat, dan risalah rapat. Seluruh proses perancangan dilakukan melalui pendekatan *Design Thinking*, yang diawali dengan identifikasi kebutuhan pengguna melalui observasi dan wawancara, dilanjutkan dengan analisis permasalahan, pengembangan ide solusi, pembuatan prototipe desain antarmuka, hingga tahap pengujian. Sistem informasi manajemen persuratan (*SIMP*) dapat membantu dalam pengarsipan, pelacakan, dan distribusi surat lebih tertata dan mudah diakses. Namun, implementasi *SIMP* harus mempertimbangkan aspek antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*) agar sistem mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna [6]. Untuk merancang sistem ini, diperlukan metode pendekatan yang tepat. *Design Thinking* menjadi metode yang sesuai karena berfokus pada kebutuhan pengguna dari awal hingga akhir proses pengembangan. Tahapan dalam *Design Thinking* meliputi *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*, yang memungkinkan solusi yang dirancang dapat divisualisasikan dalam bentuk desain antarmuka yang mudah dipahami [7].

Hasil akhir dari penelitian ini adalah menghasilkan sebuah *prototype* rancangan *UI/UX* untuk sistem informasi manajemen persuratan di PT Rekaindo Global Jasa. Diharapkan *prototype* ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem nyata yang mendukung proses persuratan di lingkungan perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah, bagaimana merancang *UI/UX* sistem informasi manajemen persuratan PT Rekaindo Global Jasa dengan menggunakan metode *Design Thinking*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna saat melakukan surat-menyurat.
2. Menerapkan metode *Design Thinking* dalam proses surat-menyurat.
3. Menghasilkan rancangan *UI/UX website* sistem informasi manajemen persuratan untuk calon pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Proses perancangan desain *UI/UX* sistem informasi persuratan menggunakan metode *Design Thinking*.
2. Penelitian ini hanya membuat perancangan desain *UI/UX* untuk *website* sistem informasi persuratan PT Rekaindo Global Jasa dan belum sampai pada tahap pengembangan sistem *website*.
3. Desain *UI/UX* yang dibuat menggunakan aplikasi Figma.
4. *Usability testing* desain *UI/UX* dilakukan menggunakan tools Maze.
5. Evaluasi desain *UI/UX* dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
6. Penelitian ini hanya melibatkan 3 responden dari departemen QMSHE-TI PT Rekaindo Global Jasa.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik bagi peneliti, perusahaan, dan universitas sehingga peneliti mengharapkan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

- a) Meningkatkan pemahaman tentang proses perancangan *UI/UX* berbasis *Design Thinking* dalam konteks sistem manajemen persuratan.
- b) Memperoleh pengalaman langsung dalam menganalisis kebutuhan pengguna.
- c) Mengembangkan keterampilan dalam pembuatan prototipe, pengujian *usability*, serta komunikasi dengan *stakeholder*.

2. Bagi Perusahaan

- a) Menyediakan rancangan awal *UI/UX* sistem informasi manajemen persuratan yang dapat dijadikan acuan dalam pengembangan *website* yang sesuai dengan kebutuhan PT Rekaindo Global Jasa.

3. Bagi Universitas

- a) Menambah wawasan dan referensi terkait penerapan metode *Design Thinking* dalam konteks perancangan *UI/UX* untuk sistem informasi manajemen persuratan.
- b) Memberikan studi kasus nyata yang dapat digunakan dalam penelitian dan pembelajaran di bidang *UI/UX* serta pengembangan sistem informasi.