

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat mendorong organisasi untuk melakukan transformasi dalam berbagai aspek operasional, termasuk proses penjualan dan pengelolaan prospek bisnis. Perusahaan dituntut untuk memiliki sistem yang mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pencarian prospek, serta menyediakan data yang akurat dan terstruktur untuk mendukung pengambilan keputusan strategis. Namun, pada praktiknya masih banyak perusahaan yang menjalankan proses penjualan secara tidak terintegrasi, sehingga menyebabkan rendahnya efektivitas operasional.

Kebutuhan akan pemanfaatan teknologi berbasis *sales intelligence* menjadi semakin penting. Platform *sales intelligence* dan *automation* memungkinkan perusahaan untuk mengelola prospek, memantau *pipeline* penjualan, serta mengevaluasi kinerja tim *sales* secara lebih terukur. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi sistem digital tersebut tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitas teknis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas desain antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*). Keberhasilan aplikasi modern sangat bergantung pada kemampuan antarmuka dalam memandu pengguna berinteraksi dengan sistem secara mudah, efisien, dan tanpa hambatan yang tidak diperlukan [5]. Antarmuka yang konsisten, jelas, dan dirancang secara visual menarik dapat meningkatkan keterlibatan pengguna serta membangun persepsi positif terhadap sistem [2].

Digitalisasi penjualan melalui platform *sales intelligence* mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas keputusan bisnis berbasis data [4]. Namun, manfaat tersebut hanya dapat tercapai apabila sistem memiliki antarmuka yang mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna operasional. Rendahnya tingkat adopsi teknologi *sales automation* sering kali

disebabkan oleh desain antarmuka yang tidak intuitif, bukan karena kurangnya manfaat sistem itu sendiri [1]. Dalam industri outsourcing, proses pencarian prospek potensial, pengelolaan riwayat komunikasi dengan klien, serta pemantauan *pipeline* penjualan menuntut kecepatan dan kejelasan informasi, sehingga efektivitas proses penjualan sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan alat digital [3].

Oleh karena itu, pendekatan perancangan antarmuka yang berpusat pada pengguna atau *User-Centered Design (UCD)* menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan benar-benar selaras dengan kebutuhan, karakteristik, serta konteks kerja pengguna operasional. Melalui pendekatan *UCD*, proses perancangan antarmuka tidak hanya berfokus pada aspek visual dan fungsional, tetapi juga melibatkan pemahaman mendalam terhadap perilaku, tujuan, dan permasalahan pengguna dalam menjalankan aktivitas penjualan. Selain itu, untuk menilai sejauh mana hasil perancangan antarmuka tersebut memiliki tingkat kegunaan yang baik, diperlukan evaluasi *usability* yang terukur menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Penerapan metode *SUS* memungkinkan pengukuran persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kenyamanan sistem, sehingga hasil evaluasi dapat dijadikan dasar perbaikan desain antarmuka secara berkelanjutan.

HiSales hadir sebagai platform *sales intelligence* dan *automation* yang dirancang untuk membantu perusahaan outsourcing dalam mengotomatisasi pencarian prospek, mengelola *database* calon klien, serta memfasilitasi komunikasi melalui *WhatsApp* dan *email*. Namun, agar platform ini dapat digunakan secara optimal oleh tim *sales* dan pihak manajemen, diperlukan perancangan *UI/UX* yang mampu mendukung alur kerja secara menyeluruh. Antarmuka harus dirancang dengan navigasi yang jelas, penyajian informasi yang mudah dipahami, serta pengalaman penggunaan yang intuitif agar pengguna dapat menjalankan tugasnya secara efektif tanpa hambatan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja permasalahan *UI/UX* yang dihadapi pengguna pada proses *prospect search*, pengelolaan data klien, dan pemantauan *sales pipeline* pada website HiSales?
2. Bagaimana desain antarmuka dan alur interaksi pengguna (*user flow*) pada website HiSales agar mendukung proses kerja tim *sales* secara terintegrasi dan berbasis data?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas dari tujuan yang telah ditetapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada perancangan *UI/UX* website HiSales sebagai platform *sales intelligence* dan *automation* pada perusahaan outsourcing.
2. Metode perancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *User-Centered Design (UCD)* dan metode pengembangan *Agile* dengan *framework scrum*.
3. Penelitian ini membatasi pembahasan pada proses perancangan dan pengembangan desain *UI/UX*, tanpa membahas secara mendalam aspek teknis pengembangan *backend* dan infrastruktur sistem.
4. Objek penelitian dibatasi pada pengguna internal serta *product owner* yang berasal dari tim *sales* dan memiliki peran dalam menetapkan kebutuhan serta mengevaluasi penggunaan website HiSales.

5. Fokus perancangan *UI/UX* mencakup navigasi antarmuka, alur kerja (*user flow*), tata letak informasi, dan kemudahan penggunaan (*usability*) pada fitur utama website.
6. Fitur yang menjadi ruang lingkup penelitian meliputi *prospect search*, pengelolaan data, pemantauan *sales pipeline*, serta integrasi komunikasi melalui *WhatsApp* dan *email* pada tingkat antarmuka pengguna.
7. Evaluasi hasil perancangan dilakukan melalui siklus *sprint* dan umpan balik pengguna, serta *System Usability Scale (SUS)* pada tahap akhir tanpa melakukan implementasi penuh ke lingkungan produksi.

1.4. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis permasalahan *UI/UX* yang dialami pengguna pada proses *prospect search*, pengelolaan data klien, dan pemantauan *sales pipeline* pada website *HiSales*.
2. Menyusun desain antarmuka dan alur interaksi pengguna (*user flow*) yang mampu mendukung proses kerja tim *sales* secara terintegrasi dan berbasis data.

1.5. Manfaat

1.5.1 Manfaat Non-Teknis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah pengetahuan dalam bidang perancangan antarmuka pengguna (*User Interface*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*), khususnya dalam konteks pengembangan platform *sales intelligence* berbasis web untuk perusahaan outsourcing. Penelitian ini mengkaji penerapan prinsip *user-centered design* dalam perancangan *UI/UX* serta

evaluasi tingkat kegunaan (*usability*) menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.

Hasil dan temuan dari penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi pengembangan teori dan praktik desain antarmuka yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, serta menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat topik serupa, khususnya terkait evaluasi *usability* dan pengalaman pengguna pada sistem informasi berbasis data dan pengambilan keputusan.

1.5.2 Manfaat Teknis

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi pengembangan dan peningkatan kualitas desain *UI/UX* website HiSales sebagai platform *sales intelligence* yang ditujukan bagi perusahaan outsourcing. Dengan penerapan perancangan antarmuka yang sistematis, terstruktur, dan berbasis pengguna, platform HiSales diharapkan mampu meningkatkan efektivitas proses identifikasi prospek penjualan, analisis kebutuhan klien, serta pengambilan keputusan strategis oleh tim *sales*.

Selain itu, desain antarmuka yang konsisten, responsif, dan mudah dipahami memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses informasi, menavigasi fitur, serta berinteraksi dengan data yang disajikan. Hal ini berdampak pada peningkatan kenyamanan penggunaan, efisiensi operasional, serta tingkat adopsi sistem oleh pengguna dalam lingkungan kerja yang dinamis dan memiliki mobilitas tinggi.

1.6.Sistematika Penulisan

Penyusunan tugas akhir skripsi ini menggunakan susunan bab sebagai berikut.

1. BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II TEORI DAN ANALISIS

Berisi dasar-dasar teori yang menjadi acuan dalam penyusunan skripsi ini.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tahapan yang penulis lakukan dalam merancang desain tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna hingga testing pada situs web HiSales.

4. BAB IV KESIMPULAN

Berisi kesimpulan dan saran yang dapat peneliti rangkum selama proses penelitian.

