

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era modernisasi seperti sekarang, manusia sangat bergantung pada internet. Hal ini membuat internet menjadi kebutuhan dasar setiap orang (Muhyidin, 2020). “Pengguna internet di seluruh dunia berkisar 200 juta, 67 juta diantaranya berada di Amerika Serikat, internet di Indonesia berlipat dua kali setiap 100 hari” (Yuliana, 2019). Sistem informasi sebagai suatu sistem yang merupakan kumpulan elemen-elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu, mempunyai beberapa komponen yang saling terkait dan membentuk jalinan kerja yang kompak untuk mencapai sasaran (Adisel, 2020). Berdasarkan (BEI, 2023) jumlah perusahaan di Indonesia mencapai 845 emiten. Setiap perusahaan memiliki sistem keamanan yang ketat untuk menjaga keamanan di perusahaan tersebut. Terutama di daerah perkotaan yang memiliki banyak kasus kejahatan.

Badan Usaha Jasa Pengamanan (BUJP) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jasa keamanan seperti security. Dilansir dari (Afrian, 2017) dasar didirikannya badan usaha jasa pengamanan yaitu operasional badan usaha di bidang jasa pengamanan yang diberikan POLRI berdasarkan Pasal 15 ayat (2) huruf f UndangUndang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian yang berbunyi: “Berwenang memberikan izin operasional melakukan pengawasan terhadap badan usaha di bidang pengamanan yang kemudian Pasal 15 ayat 2 huruf g Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 memberi petunjuk, mendidik dan melatih aparat kepolisian khusus dan petugas pengamanan swakarya dalam bidang teknis kepolisian. Maka penyelenggaraan jasa pengamanan harus dijalankan dengan baik

dalam pengelolaan operasionalnya guna mencegah terjadinya gangguan keamanan terhadap lingkungan dan kepentingannya. Menurut (Panjaitan, 2023) keterbatasan jumlah petugas polisi publik dibandingkan jumlah warga masyarakat yang harus dilayani dan diberikan pengamanan, dikaitkan dengan keterbatasan kemampuan suatu negara untuk membiayainya merupakan faktor utama terbentuknya satuan satuan pengamanan swasta dan masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Perusahaan satpam didapatkan hasil bahwa mereka belum merasa puas dengan adanya website layanan yang sudah dibangun. Menurut Perusahaan tersebut, banyak pengguna website layanan merasa website yang ada kurang informatif dan interaktif sehingga menyulitkan mereka untuk menemukan informasi yang lengkap dan membuat mereka harus menghubungi melalui kontak dan menanyakan informasi secara manual. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Yusuf selaku Manager dari PT. Amalia Multi Sarana, terdapat tiga cara yang dapat dilakukan untuk melakukan pemesanan. Ketiga cara tersebut yaitu melalui tender, datang ke Perusahaan langsung, dan mencari website Perusahaan tersebut. Berdasarkan pengalaman Pak Yusuf, pelanggan cenderung mencari informasi terlebih dahulu pada Google mengenai perusahaan jasa keamanan baru mereka akan melakukan pemesanan baik itu melalui tender atau datang langsung ke kantor. Artinya website layanan dapat membantu pengguna dalam menentukan perusahaan yang ingin dipesan. Akan tetapi, fitur website yang ada saat ini masih sangat terbatas, kurang informatif, dan terkadang hanya memiliki fitur kontak dan menyediakan informasi secara garis besar saja yang kemudian langkah selanjutnya harus menghubungi secara personal melalui kontak yang telah disediakan. Hal tersebut membuat pengguna website

layanan merasa kesulitan dalam mencari informasi mengenai produk, layanan yang disediakan, dan melakukan pemesanan pada perusahaan. Pada wawancara yang dilakukan kepada Ibu Venesya selaku *accounting* pada PT.Gandewa Securiti dikatakan bahwa diharapkan ada *upgrade* website agar website layanan memiliki fitur pemesanan sehingga pengguna tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan pemesanan dan mencari informasi.

Terdapat penelitian yang dilakukan oleh (Rohman, 2023) dengan judul Permodelan *UI/UX* Aplikasi Santri Information Management System (SAIMS) dengan Menggunakan User Centered Design (UCD). (Rohman, 2023) mengangkat masalah jumlah santri yang tiap tahun semakin meningkat sehingga diperlukan pendataan yang efektif dalam manajemen data. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode User Centered Design (UCD). Hasil dari penelitian ini adalah sebuah rancangan desain antarmuka dari aplikasi SAIMS dengan uji kelayakan yang memenuhi. Penelitian terdahulu kedua berjudul Perancangan *UI/UX* Jasamarga Digitalisasi Arsip Menggunakan UCD Pada PT. Jasa Marga Tbk dilakukan oleh (Sipayung, 2023) dengan mengangkat masalah yang ada pada tampilan menu, tampilan dashboard, penempatan icon yang membuat tampilan menjadi tidak sistematis dan kurang tertata dengan baik. Hasil perancangan meliputi kebutuhan pengguna seperti tampilan dashboard lebih *friendly* (Ramah), *user interface* yang sederhana namun tetap informatif dan tidak menampilkan banyak konten. Evaluasi desain awal dan akhir dari perhitungan skor awal menunjukkan nilai rata-rata sebesar 52 oleh karena itu website Jasamarga Digitalisasi Arsip memiliki adjective rating “Ok”. Artinya bentuk website perlu pembaharuan. Kemudian menjalankan perencanaan desain ulang atas tampilan

website Jasamarga Digitalisasi Arsip keputusan kuesioner System Usability Scale (SUS) pada evaluasi akhir prototype Jasamarga Digitalisasi Arsip dengan skor 71,7 dengan rating “Good” artinya bentuk website ini semakin efisien dan melengkapi keperluan pengguna. Penelitian serupa yang ketiga dilakukan oleh (Muhyidin, Perancangan UI/UX Aplikasi MY CIC Layanan, 2020) dengan judul Perancangan UI/UX Aplikasi MY CIC Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Figma dengan mengangkat masalah tampilan *user interface* website MY CIC yang menurut beberapa mahasiswa tampilan ini kurang efektif dan efisien karena ada beberapa tombol/menu kurang di pahami oleh mahasiswa.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi dibutuhkan sebuah desain antarmuka yang dapat menjadi solusi dari permasalahan atas terbatasnya fitur pada website layanan perusahaan jasa keamanan untuk memenuhi permintaan pengguna dan meringkas proses bisnis perusahaan. Desain antarmuka yang dibuat diharapkan dapat membantu pengguna dalam melakukan pemesanan jasa keamanan. Metode yang digunakan dalam perancangan design antarmuka sistem ini adalah metode *User Centered Design* (UCD). Metode *User Centered Design* merupakan sebuah pendekatan untuk pengembangan *user interface* dan pengembangan sistem. Metode *User Centered Design* memiliki konsep dimana pengguna sebagai pusat dari pengembangan sistem dan tujuan/sifat-sifat, konteks dan lingkungan sistem semua didasarkan dari pengalaman pengguna (Khasanah, 2019). Aspek utama dalam UCD adalah keterlibatan pengguna pada keseluruhan proses. Pengguna tidak hanya memberi komentar tentang ide perancangan, tetapi juga harus secara intensif dilibatkan dalam semua aspek, termasuk bagaimana implementasi sistem yang baru akan mempengaruhi pekerjaan mereka (Yuiani, 2019). Menurut (isro', 2018)

prinsip-prinsip dalam metode *User Centered Design* (UCD) adalah mudah dipahami, konsisten, tidak membuat pengguna terkejut, memulihkan, dan membantu.

Hasil dari penelitian ini berupa desain antarmuka website yang menyediakan perusahaan jasa keamanan. Desain antarmuka ini diharapkan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna karena telah melalui beberapa evaluasi oleh calon pengguna. Evaluasi penilaian yang dilakukan oleh calon pengguna adalah SEQ dan SUS. Tujuan dilakukan evaluasi dengan pengukuran penilaian SEQ dan SUS agar tampilan antarmuka yang dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan calon pengguna dan mudah dipahami oleh orang awam.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana merancang dan menganalisis *UI/UX* website penyedia jasa keamanan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD)?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini membahas mengenai *user interface* (UI) dan *user experience* (UX).
2. Fitur pada website ini :
  - Pemesanan tim keamanan security.
  - Komunikasi : diskusi dan chat
  - Booking appointment

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan merancang *UI/UX* yang dapat menjadi solusi dari permasalahan atas terbatasnya fitur pada website layanan perusahaan jasa keamanan untuk memenuhi permintaan pengguna dan meringkas proses bisnis perusahaan menggunakan metode User Centered Design (UCD).

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian dibagi menjadi 5 bab. Penjelasan terkait masing-masing bab diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan penjelasan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang pengertian dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, metode, dan tools yang akan digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini diantaranya identifikasi masalah, studi literatur, metode pengumpulan data, analisis kebutuhan, dan desain sistem.

### **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil dari setiap tahapan yang ada pada metodologi penelitian, serta membahas mengenai keberhasilan perancangan aplikasi, dan juga evaluasi.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan skripsi serta saran untuk pengembangan desain yang ada demi kesempurnaan desain yang lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan skripsi.

## **LAMPIRAN**

Berisi tentang pelengkap yang menunjang dalam pembuatan skripsi.