

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.I. Praktek Kerja Lapangan

Praktek Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu program yang tercantum dalam kurikulum Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Program tersebut merupakan salah satu prasyarat kelulusan Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Praktek Kerja Lapangan ini juga merupakan bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar berdasarkan pengalaman di luar sistem belajar mengajar kampus. Mahasiswa secara perseorangan dipersiapkan untuk mendapatkan pengalaman atau keterampilan khusus dari keadaan nyata di bidang lapangan masing-masing.

Dalam pengalaman tersebut diharapkan mahasiswa akan memperoleh keterampilan yang tidak semata-mata bersifat psikomotorik akan tetapi *skill* yang meliputi keterampilan fisik, intelektual, sosial, dan manajerial. Dalam kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini, para mahasiswa dipersiapkan untuk mengerjakan serangkaian tugas keseharian dimanapun ia berada dan yang menunjang keterampilan akademis yang telah diperoleh di bangku kuliah yang menghubungkan pengetahuan akademis dengan keterampilan.

II.II. CRM Jatim Prioritas

Jatim Prioritas adalah layanan yang diberikan pada nasabah istimewa, yaitu nasabah yang memiliki tabungan aset sebesar 250 juta rupiah, sebagai layanan premium yang dirancang dengan konsep pelayanan personel dan mengedepankan privasi serta kenyamanan. Keuntungan menjadi nasabah Jatim Prioritas antara lain mendapatkan hadiah ulang tahun, layanan bepergian eksklusif, potongan harga di berbagai tempat, dan lain lain.

Menurut [1], *Customer Relationship Management* atau biasa disingkat sebagai CRM, merupakan strategi manajemen hubungan pelanggan dengan perusahaan dengan tujuan untuk mengelola hubungan baik antara para konsumen atau pelanggan, mengumpulkan semua data pelanggan, kemudian merekam aktivitas tenaga penjual, terutama dalam berhubungan dengan calon pelanggan atau yang sudah jadi pelanggan tetap. Aplikasi website CRM Jatim Prioritas diciptakan oleh Divisi TI Bank Jatim sebagai manajemen pengelola hubungan antara nasabah dengan

Jatim Prioritas, mulai dari daftar nasabah yang berulang tahun, kunjungan nasabah ke outlet atau kantor cabang Jatim Prioritas, daftar portofolio, daftar nasabah, sampai form pengisian data ke database.

II.III. Aplikasi Website

Menurut [2], aplikasi berbasis website merupakan suatu program aplikasi yang disimpan pada remote server dan bisa diakses oleh pengguna melalui web browser interface. Aplikasi website biasanya dirancang menggunakan bahasa pemrograman seperti HTML, javascript, css dan bahasa pemrograman lainnya.

Kemudian menurut [3], Aplikasi website adalah program komputer yang menggunakan browser web dan teknologi web untuk melakukan tugas melalui Internet. Aplikasi web menggunakan kombinasi skrip sisi server (PHP dan ASP) untuk menangani penyimpanan dan pengambilan informasi, dan skrip sisi pengguna (JavaScript dan HTML) untuk menyajikan informasi kepada pengguna.

Aplikasi berbasis website biasanya dikodekan dalam bahasa yang didukung browser seperti JavaScript dan HTML karena bahasa ini bergantung pada browser untuk membuat program dapat dieksekusi. Aplikasi web memerlukan server web untuk mengelola permintaan dari klien, server aplikasi untuk melakukan tugas yang diminta, dan, terkadang, database untuk menyimpan informasi.

Beberapa keunggulan dari aplikasi website adalah sebagai berikut:

1. Dapat menjalankan aplikasi berbasis web dimanapun kapanpun tanpa harus melakukan penginstalan.
2. Terkait hak cipta, programmer tidak memerlukan lisensi ketika menggunakan website berbasis aplikasi, sebab lisensi telah menjadi tanggung jawab dari web penyedia aplikasi.
3. Dapat dijalankan di sistem operasi manapun. Linux, Windows, atau pun MacOS, aplikasi berbasis web dapat dijalankan asalkan pengguna memiliki browser.
4. Dapat diakses lewat banyak media seperti: komputer, handheld dan handphone yang sudah sesuai dengan standard WAP.
5. Tidak perlu spesifikasi komputer yang tinggi untuk menggunakan aplikasi berbasis website, sebab di beberapa kasus, sebagian besar proses dilakukan di web server penyedia aplikasi website tersebut.

Sedangkan kekurangannya yaitu dibutuhkan sistem keamanan yang baik dikarenakan aplikasi dijalankan secara terpusat, sehingga apabila server di pusat down maka sistem aplikasi tidak bisa berjalan, serta membutuhkan jaringan internet yang menjadi penghubung antara pengguna dengan aplikasi website.

II.IV. Desain User Interface (UI)

Menurut Debbie Stone, Caroline Jarrett, Mark Woodroffe, dan Shailey Minocha dalam buku berjudul *User Interface Design and Evaluation*, User Interface atau tampilan antarmuka pengguna adalah salah satu bagian penting dari sistem komputer yang dimana pengguna berinteraksi dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuan mereka. Setiap user interface itu berbeda-beda, bergantung kepada desain tampilan antarmuka, masing-masing sistem akan dapat digunakan dengan baik, yaitu mudah dipelajari dan mudah digunakan oleh pengguna, atau sebaliknya, yaitu menjadi bermasalah bagi pengguna.

Pandangan pengguna terhadap sistem komputer selalu terbatas dan hanya berdasarkan dari pengalaman mereka kepada user interface dari sistem komputer tersebut. User Interface bisa dibidang sebagai salah satu bagian dari sistem komputer yang memungkinkan interaksi dan menghubungkan jembatan antara pengguna dengan sistem komputer atau aplikasi.

II.V. Adobe XD

Adobe XD merupakan salah satu perangkat lunak buatan Adobe yang resmi rilis pada tanggal 14 Maret 2016. Program ini biasa digunakan oleh para desainer UI/UX untuk merancang desain tampilan antarmuka pengguna seperti desain tampilan antarmuka aplikasi mobile, aplikasi komputer, aplikasi website, dan sebagainya. Beberapa fitur unggulan yang dimiliki oleh Adobe adalah dapat menggambar vektor untuk wireframe, ikon, komponen, dan elemen visual lainnya, adanya *asset libraries* dimana memudahkan desainer dalam merancang visualisasi produk, visualisasi *flow* dan *trigger* secara langsung, interaksi mikro otomatis, berkolaborasi satu proyek dengan orang lain, dan yang terakhir dapat terintegrasi dengan aplikasi lain yang terhubung melalui *plugin*.

Kelebihan dari Adobe XD sendiri yaitu mempunyai *Prototyping tools*, *Focused design tools*, *Asset design from Photoshop*, *Sketch*, *Illustrator*, *Built-in sharing*, dan Performa yang cepat. Sedangkan kekurangannya yaitu, tidak adanya *tools* animasi yang support dengan Adobe XD, tidak ada *CSS export*, tidak bisa menggunakan fitur *Copy/Paste*, dan tidak dapat memberikan *live preview prototype*.

II.VI. User Friendly

Definisi User Friendly

User Friendly merupakan istilah yang sering digunakan untuk sebuah tampilan antarmuka pengguna aplikasi yang baik. Suatu keadaan dimana seorang pengguna dapat menggunakan produk perangkat lunak, software, website atau sistem operasi secara mudah, nyaman, dan tidak mengalami kesulitan. Berikut dibawah ini adalah beberapa karakteristik *User Friendly*:

1. Navigasi jelas, efektif, dan mudah diikuti

Membatasi jumlah item menu sejauh mungkin. Menu tarik-turun atau sub-navigation dapat berfungsi lebih baik di situs besar dengan banyak bagian dan halaman. Juga memberikan nama pada setiap halaman dan memastikan sub navigation masih berhubungan dengan opsi navigasi utama.

2. Logo brand di bagian kiri atas website

Dengan meletakkan logo brand di bagian kiri atas website, pengguna dapat mengetahui website apa dan milik siapa yang sedang mereka kunjungi. Mereka pun juga akan mengidentifikasikan isi konten yang mereka lihat lewat brand. Cantumkan pula tautan menuju *homepage* pada logo agar memungkinkan pengguna untuk bisa kembali ke homepage dengan mudah di halaman mana pun mereka berada.

3. Form yang dapat digunakan

Membuat form yang mudah digunakan dan dapat diakses oleh semua orang, seperti menggunakan label yang benar untuk semua bidang, mengikuti prinsip desain formulir yang baik, menjaga jumlah bidang seminimal mungkin, menawarkan tooltips dan saran, menampilkan pesan di layar saat selesai, dan menggunakan validasi yang benar.

4. Menampilkan foto atau gambar yang mendukung teks

Gunakan foto atau gambar beresolusi tinggi yang dapat mendukung isi konten website dan membantu pengguna. Kemudian membatasi jumlah gambar yang digunakan agar pengguna tidak kehilangan pusat perhatian yang menyebabkan pengguna mengalami kesulitan, bingung, serta terdistraksi dari isi konten website tersebut.

5. Dapat diakses oleh semua pengguna

Sebuah aplikasi yang user friendly harus dapat diakses oleh orang tunanetra, penyandang cacat, orang tua, buta warna, termasuk orang yang rabun jauh atau dekat dengan memperhatikan pemakaian warna, ukuran font, dan jenis font secara teliti.

Dan terakhir, suatu produk aplikasi juga tidak boleh terlalu membuat pusing mau pun menyulitkan pengguna karena fitur-fitur fungsionalitas yang kurang berguna atau tidak ada kaitannya langsung dengan isi konten aplikasi.