

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) adalah salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memainkan peran krusial dalam menyediakan layanan transportasi laut di Indonesia. Cabang PELNI di Surabaya memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan. Dalam rangka menjalankan operasinya, PELNI Surabaya terdiri dari beberapa bagian pelayanan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, masing-masing memegang peran spesifik. Bagian Pasasi, atau lebih dikenal sebagai loket tiket, bertugas menangani berbagai aspek pembelian tiket penumpang, termasuk pembatalan dan penjadwalan ulang tiket.

Selanjutnya, Bagian Tol Laut memainkan peran penting dalam pengiriman barang dengan menyediakan berbagai opsi pengiriman seperti RedPack, Kargo, Kendaraan, dan Tol Laut. Hal ini mencerminkan diversitas layanan yang disediakan oleh PELNI dalam mendukung kebutuhan transportasi barang di kawasan tersebut. Sementara itu, Bagian Humas memiliki tanggung jawab untuk mengontrol dan menyediakan pelayanan kepada para pegawai PELNI, Anak Buah Kapal (ABK), dan juga pelanggan. Keberadaan bagian-bagian ini mencerminkan kompleksitas operasional PELNI dan kebutuhan akan manajemen yang efisien dan terkoordinasi.

Dalam upaya untuk meningkatkan layanan dan memberikan informasi yang lebih mudah diakses kepada pelanggan, PELNI Surabaya berencana untuk mengembangkan *web profile* dengan desain antarmuka pengguna (UI) yang telah diprototipekan. *Web profile* ini diharapkan menjadi sumber informasi yang komprehensif, membantu pelanggan memahami persyaratan yang diperlukan pada setiap bagian layanan PELNI. Di era digital ini, kehadiran platform web seperti ini sangat penting untuk meningkatkan transparansi dan efektivitas pelayanan. Dengan

memfasilitasi akses informasi yang mudah, diharapkan pelanggan dapat menghindari kesalahan seperti tidak membawa persyaratan yang memenuhi syarat, yang dapat mengurangi potensi keluhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dengan demikian, inisiatif ini diarahkan untuk mencapai pelayanan yang lebih baik dan efisien di PT PELNI cabang Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal hal yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang. Kami mendapatkan beberapa perumusan masalah sehingga dapat menjadi hal hal yang dapat dikaji dalam pengembangan Prototype desain UI Website profile PT pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana membuat tampilan website profil perusahaan sesuai dengan permintaan PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya?
2. Apakah Desain website UI UX profile Pt Pelayaran Nasional Indonesia yang telah dirancang diterima oleh lingkup PT pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya?

1.3. Tujuan PKL

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya adalah sebagai berikut.

1. Mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi tuntutan dunia kerja dengan memberikan pengalaman praktis dalam menyelesaikan tugas, menangani proyek, dan berinteraksi dengan rekan kerja.
2. Memberikan gambaran nyata tentang dunia kerja dan memungkinkan peserta untuk menjelajahi dan memahami berbagai profesi dalam bidang studi mereka.
3. Mendorong peserta PKL untuk menghadapi tantangan dan situasi baru, mengembangkan keberanian dan kemandirian dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.
4. Memungkinkan peserta untuk menggabungkan teori dengan pengalaman praktis, memperkaya pemahaman mereka tentang disiplin ilmu yang dipelajari.

1.4. Manfaat PKL

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya adalah sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan/Instansi dapat meningkatkan efisiensi karyawan dalam bekerja serta mempermudah pelayanan terhadap konsumen.
- b. Sebagai sarana untuk menjembatani hubungan kerja sama antara perusahaan dengan pihak Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur di masa yang akan datang.

2. Bagi Mahasiswa

- a. Untuk memenuhi kurikulum akademik yang merupakan salah satu syarat mahasiswa untuk menyelesaikan program Strata I (S1).
- b. Sebagai kesempatan bagi mahasiswa untuk menambah kemampuan, pengetahuan dan wawasan praktis pada dunia kerja sebenarnya.
- c. Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan.
- d. Membantu dan melatih mahasiswa dalam hal *softskill* guna menunjang kemampuan komunikasi dan bekerja sama dalam tim (*team work*) di dunia kerja.
- e. Membantu mahasiswa dalam pemahaman ilmu keteknikan khususnya pada bidang teknik informatika yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan membandingkan implementasinya di lapangan kerja yang sebenarnya.

3. Bagi Universitas

- a. Dapat menambah literatur tentang desain UI/UX di suatu perusahaan yang bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan pada setiap mahasiswa yang membacanya.
- b. Universitas dapat menjalin kerjasama dengan dunia kerja dan perusahaan/instansi tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Kegiatan PKL dapat mempromosikan keberadaan akademik di tengah-tengah dunia kerja. Kegiatan PKL ini juga diharapkan berguna bagi perkembangan

akademik yang ada di universitas sehingga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa selanjutnya.

1.5. Metodologi Penelitian

Penulis menggunakan metode Keep It Simple, Stupid (KISS) dalam proses perancangan desain UI/UX. Metode Keep It Simple, Stupid (KISS) menekankan pada prinsip kesederhanaan dan kejelasan dalam perancangan desain UI/UX. Prinsip ini memberi arahan pada penulis untuk mempertahankan solusi yang sederhana dan tidak menambahkan kompleksitas yang tidak perlu. Filosofi di balik KISS adalah bahwa semakin sederhana desainnya, semakin mudah pengguna dapat berinteraksi dengan produk atau sistem tersebut. Hal ini bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman pengguna terhadap antarmuka, mengurangi peluang kesalahan, dan meningkatkan efisiensi penggunaan.

Metode KISS mengarahkan penulis untuk fokus pada fitur dan fungsi inti yang esensial. Ini berarti mengidentifikasi elemen desain yang benar-benar diperlukan untuk mencapai tujuan produk atau sistem tanpa menambahkan elemen tambahan yang tidak penting. Dengan cara ini, KISS membantu memastikan bahwa pengguna tidak terlalu diberi beban informasi atau opsi yang berlebihan, sehingga pengalaman pengguna menjadi lebih lancar dan efektif.

Metode KISS, dengan prinsip "Keep It Simple, Stupid," menekankan pendekatan penyederhanaan dalam proses desain. Tahap awal melibatkan evaluasi menyeluruh terhadap setiap aspek desain, di mana penulis mengidentifikasi elemen-elemen yang mungkin terlalu kompleks. Setelah proses penyederhanaan, fokus berpindah ke identifikasi elemen utama yang esensial untuk mencapai tujuan desain. Pada tahap ini, penulis melakukan seleksi fitur dan fungsi yang memberikan kontribusi signifikan. Pentingnya pertimbangan cermat terhadap setiap elemen menjadi kunci, di mana penulis memastikan bahwa setiap tambahan tidak hanya memiliki alasan yang kuat tetapi juga memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pengguna. Dengan demikian, metode KISS tidak hanya berupaya menciptakan desain yang sederhana, tetapi juga

memastikan bahwa kompleksitas yang dipertahankan memiliki tujuan yang jelas dan bernilai bagi pengguna. Berikut merupakan penjelasan beberapa tahap dalam metode KISS :

1. Memahami Kebutuhan Pengguna

Pada tahap ini penulis harus mengerti dan memahami dengan benar konteks kegunaan serta kebutuhan dari pengguna, untuk apa para user menggunakannya serta dalam situasi seperti apa user menggunakan dan mengakses web profile PT PELNI cabang Surabaya. Pada tahap ini penulis harus fokus pada aspek - aspek yang krusial dan memberi nilai tambah yang signifikan.

2. Pengurangan Kompleksitas

Pengurangan kompleksitas adalah pendekatan untuk menyederhanakan suatu sistem atau produk dengan mengidentifikasi dan menghilangkan elemen yang tidak diperlukan. Tahap ini melibatkan fokus pada fungsi inti yang penting, eliminasi fitur yang tidak memberikan nilai tambah, sederhanakan antarmuka pengguna agar mudah dimengerti, dan optimalisasi proses dengan mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu. Melalui uji pengguna dan iterasi terus-menerus, pengurangan kompleksitas bertujuan untuk mencapai kesederhanaan tanpa mengorbankan nilai atau fungsionalitas yang diperlukan dalam pengembangan produk atau sistem.

3. Desain Intuitif

Desain yang intuitif merujuk pada kemampuan suatu produk atau sistem untuk memberikan pengalaman pengguna yang alami dan mudah dimengerti tanpa memerlukan penjelasan yang rumit. Dalam desain yang intuitif, antarmuka pengguna (UI) dirancang dengan mempertimbangkan pola pikir dan harapan pengguna, sehingga pengguna dapat dengan cepat dan efektif berinteraksi dengan produk atau sistem tanpa mengalami kesulitan. Tahap ini melibatkan penempatan elemen-elemen interaktif, ikon, dan instruksi yang logis sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami cara menggunakan produk tersebut. Desain yang intuitif juga mencakup konsistensi dalam tata letak, simbol, dan

tindakan, sehingga pengguna dapat dengan konsisten mengaplikasikan pengetahuan mereka dari satu bagian produk ke bagian lainnya.

4. Uji Pengguna

Uji pengguna adalah suatu metode evaluasi yang melibatkan pengguna sebenarnya untuk mengevaluasi dan memberikan umpan balik terhadap suatu produk, antarmuka, atau pengalaman pengguna. Tujuan utama uji pengguna adalah memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan suatu produk atau sistem, mengidentifikasi masalah atau kesulitan yang mungkin timbul, dan mendapatkan pandangan langsung tentang pengalaman pengguna secara keseluruhan. Proses ini melibatkan serangkaian tugas atau skenario yang diarahkan kepada pengguna untuk mengamati dan merekam respons mereka, baik dalam hal pemahaman antarmuka, efisiensi penggunaan, maupun tingkat kepuasan.