

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan signifikan dalam penggunaan teknologi digital telah mengubah secara fundamental lanskap industri global, mendorong perusahaan-perusahaan untuk terus beradaptasi demi mempertahankan daya saing mereka. PT United Tractors Tbk (UT), sebagai salah satu pemimpin di sektor industri dalam negeri, telah memperkuat posisinya melalui lima pilar bisnis utamanya: Mesin Konstruksi, Kontraktor Penambangan, Pertambangan, Industri Konstruksi, dan Energi. Pertumbuhan yang pesat ini, sementara menjadi kesempatan besar, juga membawa tantangan yang signifikan dalam menjaga efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan.

Untuk menjawab tantangan ini, United Tractors telah mengambil langkah proaktif dalam menerapkan strategi digitalisasi. Digitalisasi dianggap sebagai kunci untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat inovasi, dan mengoptimalkan operasi perusahaan. Dalam upaya ini, United Tractors mengembangkan UT Smart, sebuah platform pembelajaran online yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi karyawan, anak perusahaan, dan komunitas binaan. UT Smart mencakup berbagai mata pelajaran yang mencakup Kompetensi Perilaku, Manajemen Bisnis, Operasi Teknis, Literasi Bahasa Inggris, dan Pembelajaran Masa Depan.

Meskipun UT Smart telah menjadi bagian integral dari strategi pendidikan perusahaan, platform ini terus mengalami evaluasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan responsivitasnya terhadap perubahan kebutuhan pasar dan teknologi. Dalam konteks ini, pengembangan fitur UT Smart Wave 2 yang difokuskan pada pengalaman pengguna (UI/UX) menjadi langkah strategis yang penting.

UI/UX yang dioptimalkan dalam UT Smart Wave 2 diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga mendukung tujuan strategis United Tractors dalam digitalisasi dan inovasi berkelanjutan. Dengan menyesuaikan pengalaman pengguna agar lebih intuitif, efisien, dan menarik, United Tractors berharap dapat mempertahankan komitmen mereka terhadap kemajuan teknologi dan keunggulan operasional.

Dengan demikian, pengembangan fitur UI/UX dalam UT Smart Wave 2 tidak hanya akan mendukung strategi digitalisasi perusahaan, tetapi juga diharapkan dapat mengoptimalkan efisiensi operasional dan meningkatkan kepuasan pengguna. Proyek ini diharapkan dapat

memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan berkelanjutan bisnis PT United Tractors Tbk di era digital saat ini.

1.2. Rumusan Masalah

Meskipun UT SMART telah memberikan manfaat yang signifikan, aplikasi ini masih memerlukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam proyek ini, terdapat beberapa masalah utama yang perlu diselesaikan, yaitu:

1. Ketidakkonsistenan desain dan ketidakseimbangan proporsi pada antarmuka pengguna UT SMART menyebabkan kebingungan dan kesulitan bagi pengguna dalam memahami dan menggunakan aplikasi.
2. Fitur-fitur yang belum optimal dan navigasi yang rumit membuat pengguna frustrasi dan enggan menggunakan aplikasi.
3. Kurangnya fitur yang menarik membuat pengguna merasa bosan dan betah menggunakan aplikasi.

1.3. Batasan Masalah

Dalam menyelesaikan proyek ini, terdapat beberapa batasan masalah yang akan dibatasi adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya fokus pada optimasi UI/UX dan pengembangan fitur-fitur baru pada aplikasi UT SMART.
2. Penelitian ini tidak akan membahas tentang pengembangan back-end aplikasi UT SMART.
3. Penelitian ini hanya akan dilakukan pada karyawan PT United Tractors Tbk.

1.4. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna UT SMART melalui optimasi UI/UX dan pengembangan fitur-fitur baru. Hal ini diharapkan dapat dicapai dengan beberapa langkah strategis, antara lain: meningkatkan konsistensi desain antarmuka pengguna UT SMART untuk menciptakan tampilan yang lebih user-friendly dan intuitif, mengoptimalkan

fitur-fitur yang ada serta memperbaiki alur navigasi UT SMART untuk meningkatkan usability dan kemudahan penggunaan aplikasi, memperkenalkan fitur gamifikasi UT Games untuk membuat pengalaman belajar lebih interaktif dan menyenangkan bagi pengguna, serta membangun kerjasama dengan Tokopedia melalui fitur UT SMART x Tokopedia untuk integrasi menukar poin dengan belanja di Tokopedia, dengan tujuan meningkatkan engagement dan manfaat bagi pengguna. Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, diharapkan dapat signifikan meningkatkan kepuasan pengguna UT SMART, tingkat retensi pengguna, jumlah pengguna aktif, serta meningkatkan citra merek UT SMART secara keseluruhan.

1.5. Manfaat

Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, PT United Tractors Tbk diharapkan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

1. Mendapatkan aplikasi UT SMART yang lebih user-friendly dan menarik bagi pengguna, sehingga meningkatkan daya tarik produk dan layanan perusahaan dalam pasar digital.
2. Meningkatkan kepuasan pengguna UT SMART, yang dapat mengakibatkan peningkatan loyalitas pelanggan dan persepsi positif terhadap perusahaan.
3. Meningkatkan tingkat retensi pengguna UT SMART, dengan memperbaiki pengalaman pengguna sehingga pengguna cenderung menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.
4. Meningkatkan jumlah pengguna aktif UT SMART, yang secara langsung memperluas basis pengguna dan potensi pasar perusahaan.
5. Meningkatkan brand image UT SMART, dengan memperbaiki reputasi merek dalam hal inovasi, pengalaman pengguna yang baik, dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan.