

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, hampir seluruh aspek kehidupan mengalami transformasi, termasuk dalam kegiatan jual beli dan pengelolaan data bisnis. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong banyak perusahaan untuk mengadopsi sistem berbasis *web* guna meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses transaksi, serta memberikan kemudahan akses bagi pelanggan dan mitra bisnis [1].

Namun, tidak semua perusahaan mampu mengikuti perubahan ini dengan cepat. PT Agung Sarana Chemindo, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi produk kimia, masih menghadapi tantangan dalam pengelolaan proses jual beli yang sebagian besar dilakukan secara manual atau menggunakan sistem yang belum terintegrasi dengan baik. Hal ini menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan pemrosesan pesanan, risiko kesalahan dalam pencatatan transaksi, kesulitan dalam pelacakan stok barang, serta kurangnya transparansi informasi kepada pelanggan [2].

Stakeholder internal (*owner* dan tim operasional) menyampaikan bahwa sistem saat ini menyebabkan keterlambatan dalam memproses pesanan, kesalahan pencatatan stok, serta kesulitan dalam memperoleh laporan transaksi secara *real-time*. Untuk memahami lebih dalam tantangan yang dihadapi, penulis melakukan wawancara dengan staf internal dan pelanggan PT. Agung Sarana Chemindo.

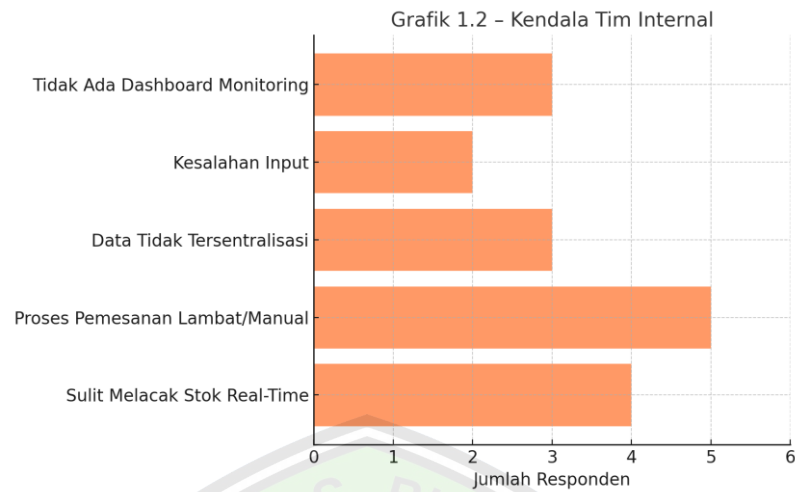
Berikut adalah tabel data hasil wawancara terhadap tim internal PT. Agung Sarana Chemindo.

Tabel 1. 1 Data Hasil Wawancara Tim Internal PT. Agung Sarana Chemindo

No	Pertanyaan	Jawaban Umum
1	Kendala dalam proses pemesanan dari pelanggan ?	Pesanan sering tidak lengkap, informasi tidak jelas, dan banyak revisi.
2	Bagaimana pencatatan pesanan dilakukan saat ini ?	Masih dilakukan secara manual menggunakan kertas atau <i>spreadsheet Excel</i> .
3	Apakah ada kesulitan melacak stok produk ?	Ya, karena data stok tidak <i>ter-update</i> secara real-time dan harus dicek secara manual.
4	Frekuensi kesalahan input data ?	Sering terjadi, terutama saat volume pesanan tinggi atau saat staf baru menangani.
5	Apakah tersedia <i>dashboard</i> untuk monitoring stok dan penjualan ?	Belum tersedia, dibutuhkan fitur monitoring <i>real-time</i> , riwayat penjualan, dan laporan stok.
6	Seberapa besar kebutuhan terhadap sistem digital ?	Sangat dibutuhkan untuk efisiensi, transparansi, dan mengurangi beban administratif.
7	Pernah menggunakan sistem UI/UX lain ?	Ya, beberapa pernah menggunakan <i>marketplace</i> ; mereka menyukai kemudahan navigasi dan pelacakan.

Sumber: Penulis (2025)

Berikut adalah visualisasi grafik dari hasil data wawancara kepada tim internal PT. Agung Sarana Chemindo. Visualisasi ini menunjukkan frekuensi kendala utama yang dihadapi tim internal dalam proses transaksi dan manajemen stok.



Gambar 1. 1 Grafik Kendala Tim Internal

Sumber: Penulis (2025)

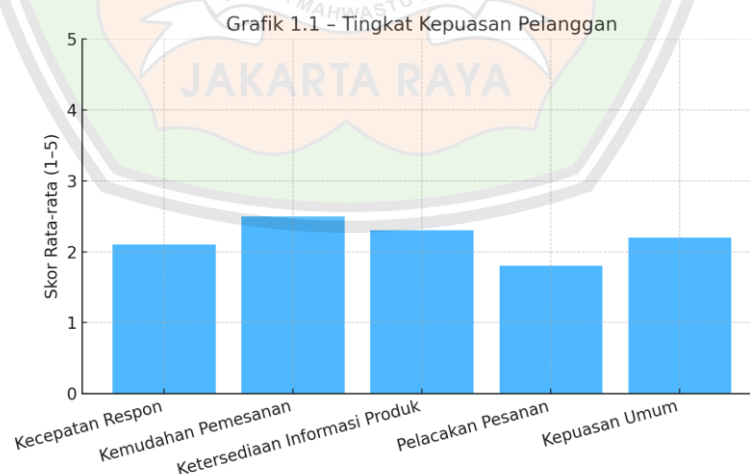
Kendala kedua yang paling sering disebut adalah sulitnya melacak stok secara *real-time*, serta tidak adanya *dashboard* monitoring yang dapat memberikan data penjualan dan status transaksi secara langsung. Selain itu, kesalahan input data juga masih terjadi akibat proses manual dan format *input* yang tidak konsisten. Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk sistem digital yang memiliki fitur pelacakan stok, *dashboard* operasional, serta antarmuka yang dapat meminimalkan kesalahan manusia. Di sisi lain, pelanggan mengeluhkan lambatnya respon terhadap pemesanan, keterbatasan akses informasi produk, dan tidak adanya sistem pelacakan pesanan secara digital.

Berikut adalah data wawancara kepada pelanggan PT. Agung Sarana Chemindo.

Tabel 1. 2 Data Hasil Wawancara Pelanggan PT. Agung Sarana Chemindo

No	Pertanyaan	Jawaban Umum
1	Bagaimana cara melakukan pemesanan ?	Umumnya melalui telepon, WhatsApp, atau email.
2	Pernah mengalami kendala pemesanan ?	Ya, sering terjadi miskomunikasi atau keterlambatan respon.
3	Informasi produk sudah lengkap dan mudah diakses ?	Belum sepenuhnya, beberapa produk tidak tercantum dengan jelas spesifikasinya.
4	Mudah mengetahui status pemesanan ?	Tidak mudah, harus menghubungi staf secara langsung untuk menanyakan status.
5	Apakah proses transaksi saat ini cepat dan efisien ?	Belum efisien, terutama saat volume pesanan meningkat.
6	Perlu adanya platform berbasis web ?	Sangat perlu, agar bisa melakukan pemesanan dan pelacakan mandiri.
7	Fitur yang diharapkan dalam platform digital ?	Riwayat pesanan, pelacakan status, katalog produk, notifikasi, dan metode pembayaran online.

Sumber: Penulis (2025)



Gambar 1. 2 Grafik Tingkat Kepuasan Pelanggan

Sumber: Penulis (2025)

Berdasarkan hasil survei terhadap 10 pelanggan aktif PT Agung Sarana Chemindo, diperoleh skor rata-rata tingkat kepuasan terhadap sistem pemesanan saat ini. Nilai tertinggi hanya mencapai 2.5 (dari skala 5), yaitu pada aspek kemudahan pemesanan, sementara aspek lainnya menunjukkan skor yang relatif rendah. Aspek pelacakan pesanan memperoleh nilai terendah (1.8), menunjukkan bahwa pelanggan mengalami kesulitan dalam memantau status pemesanan mereka secara *real-time*. Selain itu, kecepatan respon dari pihak internal juga dinilai kurang optimal, dengan skor hanya 2.1. Rata-rata skor keseluruhan berada di bawah 2.5, yang mengindikasikan bahwa mayoritas pelanggan merasa kurang puas terhadap sistem yang ada saat ini. Hal ini memperkuat kebutuhan untuk mengembangkan sistem berbasis web dengan desain *UI/UX* yang lebih responsif dan berorientasi pada kemudahan pengguna, guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Urgensi dari proyek ini muncul karena:

1. Ketertinggalan transformasi digital pada PT Agung Sarana Chemindo dibandingkan dengan kompetitor yang telah menggunakan sistem berbasis digital seperti *web*.
2. Tingginya *volume* transaksi yang tidak lagi efisien dikelola secara manual.
3. Potensi kehilangan pelanggan akibat pengalaman pengguna yang kurang optimal dan lambatnya layanan.

Perancangan *UI/UX* ini menggunakan metode *design thinking*, metode *design thinking* mengedepankan pendekatan berpusat pada pengguna (*user-centered approach*) dan pemecahan masalah secara kreatif dan iteratif. sehingga

sistem yang dihasilkan dapat memberikan pengalaman jual beli yang lebih baik. [4]. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dirancang solusi digital berupa antarmuka dan pengalaman pengguna yang optimal untuk mendukung proses jual beli di PT Agung Sarana Chemindo.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa permasalahan utama yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pengelolaan proses jual beli yang sebagian besar dilakukan secara manual atau menggunakan sistem yang belum terintegrasi dengan baik.
2. Sering terjadinya keterlambatan pemrosesan pesanan, serta risiko kesalahan dalam pencatatan transaksi, dan kesulitan dalam pelacakan stok barang.
3. Kurangnya proses transparansi informasi pembelian kepada pelanggan PT. Agung Sarana Chemindo

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem yang dapat mengelola proses jual beli agar tidak lagi dilakukan secara manual atau menggunakan sistem yang belum terintegrasi dengan baik ?

2. Bagaimana solusi sistem dapat mengatasi keterlambatan dalam pemrosesan pesanan, meminimalkan kesalahan pencatatan transaksi, dan mempermudah pelacakan stok barang ?
3. Bagaimana cara meningkatkan transparansi informasi pembelian kepada pelanggan PT. Agung Sarana Chemindo melalui sistem yang terintegrasi ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk merancang sistem UI/UX berbasis web yang dapat menggantikan proses jual beli manual dengan sistem digital yang terintegrasi, sehingga meningkatkan efisiensi operasional di PT Agung Sarana Chemindo.
2. Untuk mengembangkan solusi sistem yang mampu mempercepat pemrosesan pesanan, meminimalkan kesalahan pencatatan transaksi, serta mempermudah pelacakan stok barang secara *real-time*.
3. Untuk meningkatkan transparansi informasi pembelian kepada pelanggan melalui penyediaan fitur-fitur sistem berbasis web.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT Agung Sarana Chemindo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi berupa rancangan sistem digital berbasis *web* dengan *UI/UX* yang optimal..

b. Bagi Pengguna Sistem (Konsumen dan Admin)

Hasil perancangan *UI/UX* yang intuitif dan ramah pengguna akan memberikan kenyamanan dalam melakukan transaksi.

c. Bagi Tim IT/Developer Perusahaan

Rancangan *UI/UX* yang dihasilkan dapat dijadikan referensi dalam proses pengembangan sistem informasi penjualan berbasis *web*.

2. Manfaat Akademis

- a. Memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan desain antarmuka dan pengalaman pengguna berbasis *web*.
- b. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, terutama dalam penerapan prinsip *UI/UX* dalam digitalisasi proses bisnis.

1.6 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka terdapat beberapa batasan masalah yang ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya berfokus pada perancangan *UI/UX*.
2. *Prototype* yang dirancang bersifat non-fungsional, artinya tidak sepenuhnya diimplementasikan dalam sistem operasional.
3. Fokus utama berada pada pengalaman dan tampilan pengguna (*UI/UX*).

4. Evaluasi yang dilakukan terbatas pada pengujian *usability* dan *feedback* dari calon pengguna.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas terkait penelitian ini maka dibuat sistematika penulisan, berikut ini adalah sistematika penulisan pada masing masing bab dalam penelitian ini.

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang terkait dengan penelitian terdahulu, *UI/UX* dan berbagai teori pendukung dengan penelitian yang diangkat.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang tempat penelitian dan metode penelitian yang dipakai terkait dengan obyek penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, pembahasan secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian serta tahapan metode *design thinking*.

Bab V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan lebih lanjut di masa yang akan datang.