

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era teknologi yang berkembang pesat seperti saat ini transformasi digital telah menjadi elemen utama di berbagai sektor industri secara global, termasuk di Indonesia. Transformasi digital merupakan perubahan fundamental dalam organisasi atau perusahaan dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kinerja, produktivitas, dan nilai tambah bagi pelanggan (Savitri, 2024). Saat ini perusahaan-perusahaan di berbagai sektor menyadari pentingnya memiliki sistem informasi yang terintegrasi dan mudah digunakan untuk mengelola data, menganalisis tren pasar, dan mengambil keputusan yang lebih tepat. Antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang baik menjadi salah satu faktor utama dalam keberhasilan implementasi sistem informasi, karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, dan efisiensi kerja (Darmawan et al. 2024).

PT Hadji Kalla, yang lebih dikenal sebagai Kalla Toyota, adalah dealer resmi utama Toyota di wilayah Indonesia Timur, khususnya di Sulawesi. Sejak didirikan pada tahun 1952, perusahaan ini telah mengalami pertumbuhan yang pesat dan berhasil menguasai pangsa pasar otomotif di daerah tersebut. Keberhasilan ini didorong oleh komitmen Kalla Toyota untuk menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Namun, meskipun telah mencapai dominasi pasar, Kalla Toyota kini menghadapi tantangan signifikan dalam hal pengelolaan data. Saat ini, pengelolaan data di Kalla Toyota dilakukan secara terpisah di masing-masing kantor cabang, yang mengakibatkan informasi penting, seperti laporan penjualan, data pelanggan, dan dokumen administratif, tidak terhubung secara menyeluruh. Akibatnya, proses pengambilan keputusan sering kali mengalami keterlambatan, karena masih bergantung pada koordinasi manual antar cabang yang memakan waktu dan tidak efisien. Selain itu, keterbatasan akses terhadap data yang diperlukan dapat menghambat pelayanan pelanggan, yang merupakan prioritas utama bagi Kalla Toyota. Respon terhadap kebutuhan pelanggan menjadi kurang optimal, dan hal ini dapat berdampak negatif pada kepuasan serta loyalitas pelanggan terhadap merek.

Di era di mana kecepatan dan akurasi informasi sangat penting, pengelolaan database yang efisien menjadi kunci untuk mendukung operasional dan pengambilan keputusan yang tepat. Tantangan ini mencakup kebutuhan akan sistem bank data berbasis web yang tidak hanya terintegrasi, tetapi juga memiliki antarmuka yang intuitif dan ramah pengguna. Dengan adanya sistem seperti itu, diharapkan



an informasi oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat. Sistem yang efisien ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja keseluruhan dan memberikan layanan yang lebih baik kepada Kalla Toyota dapat terus mempertahankan posisinya sebagai industri otomotif di Indonesia Timur. Oleh karena itu, dibutuhkan mengintegrasikan seluruh data Kalla Toyota menjadi satu sistem

terpusat, melalui perancangan dan pengemabangan antarmuka pengguna sistem bank data berbasis website. Dengan menggunakan UCD (*User Centered Design*) yaitu pendekatan desain yang menempatkan pengguna sebagai fokus utama dalam setiap tahap proses desain. Metode ini digunakan untuk memastikan bahwa produk dan pengalaman yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan, tujuan, dan preferensi pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan dan efektivitas penggunaan. Dengan implementasi sistem yang efisien, Kalla Toyota diharapkan dapat menjawab tantang ini, serta memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apa saja kebutuhan pengguna yang harus dipertimbangkan dalam perancangan *UI/UX* Bank Data berbasis *website* untuk Divisi *Aftersales and Customer Relation* Kalla Toyota?
2. Bagaimana merancang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang efektif agar sesuai dengan kebutuhan pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan serta preferensi pengguna dalam perancangan *website* bank data untuk *Divisi Aftersales and Customer Relation* Kalla Toyota.
2. Merancang desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna.

1.4 Batasan masalah

Adapun batasan masalah pada pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Perancangan website ini hanya mencakup cabang Kalla Toyota yang berada di Wilayah Sulawesi Selatan.
2. Website ini dibuat khusus untuk memberikan pengalaman terbaik pada perangkat desktop, dengan memperhatikan tata letak, navigasi, dan elemen visual yang sesuai untuk layar yang lebih besar

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

1. Memudahkan akses dan pengelolaan data seluruh kantor cabang Kalla



1. antarmuka pengguna (UI) yang informatif sehingga dapat efisiensi operasional serta dapat mempercepat pengambilan

1.6 Landasan Teori

1.6.1 *User Interface (UI)*

User Interface (UI) adalah suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan tampilan dari mesin atau komputer yang berinteraksi langsung dengan pengguna (Ghiffary, 2018). Lingkup *User Interface (UI)* mencakup berbagai elemen seperti tombol, gambar, teks, dan semua item yang berinteraksi dengan pengguna melalui sentuhan. Tata letak, transisi, animasi, dan interaksi kecil (*micro interactions*). Semua hal yang berkaitan dengan elemen visual dan bagaimana halaman sebuah *website* ditampilkan termasuk dalam ranah UI. (Santoso, 2022).

1.6.2 *User Experience (UX)*

Hal-hal yang berhubungan dengan sentuhan mencakup pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan atau mengoperasikan suatu program disebut *User Experience (UX)*. Pengalaman pengguna sangat dipengaruhi oleh bagaimana *User Interface (UI)* dirancang seorang desainer *UI*, apakah *UI* tersebut mudah digunakan, sulit digunakan, atau membutuhkan waktu untuk memahami fitur-fitur yang tersedia dalam suatu program. Pengalaman pengguna berperan sebagai faktor utama yang menentukan apakah suatu aplikasi akan berhasil atau gagal dari segi keberlanjutan penggunaannya (Yastin et al., 2020).

1.6.3 *User Centered Design (UCD)*

User Centered Design (UCD). Merupakan sebuah metode yang menekankan pada aspek tampilan, aksesibilitas, dan kegunaan antarmuka, serta melibatkan langsung pengguna sebagai fokus utama dalam proses desain. Produk yang dikembangkan dengan metodologi UCD bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kemudahan dalam penggunaannya. Dalam konteks pembuatan atau penggunaan suatu produk, pengalaman pengguna dapat diartikan sebagai kesan dan interaksi yang dialami oleh pengguna saat menggunakan produk tersebut. *User Centered Design (UCD)* adalah bagian dari *SDLC (System Development Life Cycle)*, sehingga desain aplikasi yang dikembangkan melalui UCD akan dioptimalkan dan berfokus pada kebutuhan pengguna akhir. Dengan demikian, diharapkan aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna tanpa mengharuskan mereka mengubah perilaku untuk menggunakannya (Prastya et al., 2024).

1.6.4 *Design System*.

Design system merupakan kumpulan standar desain yang digunakan sebagai pedoman dalam proses pembuatan desain, yang terdiri atas serangkaian komponen antarmuka pengguna (UI) dan kode yang saling terhubung dan terintegrasi dalam



van et al., 2024). Tujuan utama dari *design system* adalah untuk visi visual, meningkatkan efisiensi dalam proses desain dan uk. Penggunaan *design system* memungkinkan desainer dan mempercepat serta mempermudah proses pengembangan mengurangi pengulangan yang tidak perlu dalam desain et al., 2023).

1.6.5 Low Fidelity

Low fidelity adalah istilah yang menggambarkan representasi awal dari suatu ide atau konsep dalam proses desain, yang dibuat untuk menguji dan mengevaluasi dengan cara yang sederhana dan cepat. Tujuan utama dari *low fidelity* adalah untuk mendapatkan umpan balik awal dari pengguna mengenai desain dan fungsionalitas tanpa memerlukan banyak waktu dan sumber daya. Pendekatan *low fidelity* dalam proses desain dapat membantu memudahkan tim untuk memahami kebutuhan pengguna dan mempercepat proses iterasi desain. (Rayhaan Yusri et al., 2024). Selain itu, *low fidelity* memungkinkan desainer untuk lebih fokus pada elemen penting dari pengalaman pengguna, seperti alur interaksi dan tata letak, tanpa terganggu oleh detail visual yang rumit. Ini membantu dalam menemukan masalah potensial lebih awal dalam proses pengembangan. Dengan demikian, pendekatan *low fidelity* berfungsi sebagai alat komunikasi yang efektif antara desainer dengan pengguna, serta memberikan kesempatan untuk melakukan perubahan berdasarkan umpan balik yang diterima (Katsumata Shah et al., 2023).

1.6.6 High Fidelity

High fidelity adalah istilah yang menggambarkan representasi yang detail dari suatu produk atau sistem, mencakup elemen desain visual, interaksi, dan fungsionalitas yang kompleks. Pendekatan ini biasanya menggunakan perangkat lunak desain untuk menciptakan pengalaman yang lebih mendekati produk akhir. Hal ini memungkinkan pengujian yang lebih mendalam terhadap interaksi pengguna dan memberikan gambaran yang lebih akurat tentang bagaimana produk akan berfungsi dalam situasi nyata. (Fakhrun Shiddieq & Nurhayati, 2025)

Penggunaan high fidelity sangat penting pada tahap akhir pengembangan produk, karena dapat membantu mengidentifikasi masalah usability yang mungkin tidak terlihat pada prototipe dengan tingkat fidelitas yang lebih rendah. Dengan memberikan pengalaman yang lebih realistis, prototipe high fidelity memungkinkan pengujian yang lebih akurat dan umpan balik yang lebih konstruktif dari pengguna. Ini berkontribusi pada pengembangan produk yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan (Kheder, 2023).

1.6.7 Blackbox Testing

Black box testing merupakan suatu metode pengujian yang menekankan pada pengujian aspek fungsionalitas. Dalam pendekatan ini, penguji hanya memperhatikan input yang dimasukkan dan output yang dihasilkan, sehingga



ai apakah sistem beroperasi sesuai dengan spesifikasi yang ode ini sangat efektif dalam mendeteksi kesalahan fungsional wa semua fitur berfungsi dengan baik (Jailani et al., 2024).

sting juga dapat diterapkan sejak tahap perancangan UI/UX mplementasikan secara penuh. Hal ini karena pada tahap dah tersedia *high fidelity prototype* yang menggambarkan alur aksi yang diinginkan. Dalam konteks UI/UX, metode *blackbox*

memeriksa fungsionalitas antarmuka, memastikan elemen seperti tombol, *form input* yang terlihat dapat menerima input yang seharusnya dan memberikan *output* visual atau navigasi yang sesuai dengan spesifikasi desain. Dengan menguji prototipe dari sudut pandang pengguna, desainer dan penguji dapat menemukan masalah kegunaan, inkonsistensi antarmuka, serta kesalahan fungsi dalam alur yang ada sebelum proses implementasi dimulai. Hal ini memungkinkan perbaikan desain yang lebih cepat dan efisien. (Pamungkas, 2023).

1.6.8 System Usability Scale

System Usability Scale (SUS) adalah alat ukur yang dikembangkan untuk menilai subjektivitas kegunaan sebuah sistem atau produk dari perspektif pengguna. SUS terdiri dari 10 pernyataan dengan skala Likert 5 poin yang mengukur kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna. Skor SUS tersebut berkisar antara 0 hingga 100, di mana angka yang lebih tinggi menunjukkan tingkat kegunaan yang lebih baik. Dengan format yang singkat dan mudah dipahami, SUS memungkinkan pengumpulan data cepat dan efektif mengenai pengalaman pengguna terhadap suatu produk, baik perangkat lunak, aplikasi, atau sistem lainnya. (Khan et al., 2025)

Tabel 1 Daftar pertanyaan

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
	Saya merasa sistem ini membingungkan
	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
	Saya membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini



System Usability Scale (SUS) terdiri dari sepuluh pernyataan yang dijawab oleh pengguna dengan menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Pernyataan-pernyataan ini meliputi berbagai aspek seperti kemudahan belajar menggunakan sistem, tingkat kompleksitasnya, konsistensi tampilan antarmuka, serta rasa percaya dan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan produk tersebut. Dengan menggunakan skala tersebut, responden dapat memberikan evaluasi yang merefleksikan pandangan subjektif mereka mengenai kegunaan produk (Brooke, 1996).

1.6.9 Kalla Toyota

Kalla Toyota merupakan salah satu distributor resmi Toyota di Indonesia yang beroperasi di bawah Kalla Group. Perusahaan ini bergerak di bidang otomotif, bertanggung jawab mendistribusikan kendaraan bermerek Toyota di Indonesia terutama wilayah Sulawesi. Dengan jaringan luas yang tersebar di berbagai cabang, Kalla Toyota berperan penting dalam memenuhi kebutuhan otomotif masyarakat. Dalam operasionalnya, Kalla Toyota terdiri dari beberapa divisi, salah satunya yaitu divisi *After Sales*. Divisi ini bertugas memberikan layanan pasca pembelian, seperti perawatan kendaraan, klaim garansi, dan layanan lainnya. Untuk memastikan setiap layanan dilakukan dengan efisien dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, divisi ini memerlukan pengelolaan data yang efektif. Namun, dengan berkembangnya jaringan cabang yang semakin luas, tantangan dalam pengelolaan data menjadi semakin kompleks, sedangkan proses pengelolaan data masih dilakukan terpisah di tiap-tiap cabang.

Data pelanggan, jadwal servis, stok suku cadang, dan laporan penjualan sering kali tersebar di berbagai lokasi dan belum terintegrasi secara menyeluruh. Situasi ini menghambat aksesibilitas data, memperlambat proses pengambilan keputusan, dan berpotensi menurunkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, perancangan website bank data diharapkan dapat menjadi solusi atas permasalahan ini. Sistem berbasis web memungkinkan integrasi seluruh data operasional menjadi terpusat. Dengan pengelolaan data yang terintegrasi dan sistem yang lebih responsif, Kalla Toyota dapat tetap kompetitif di industri otomotif serta lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.



BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

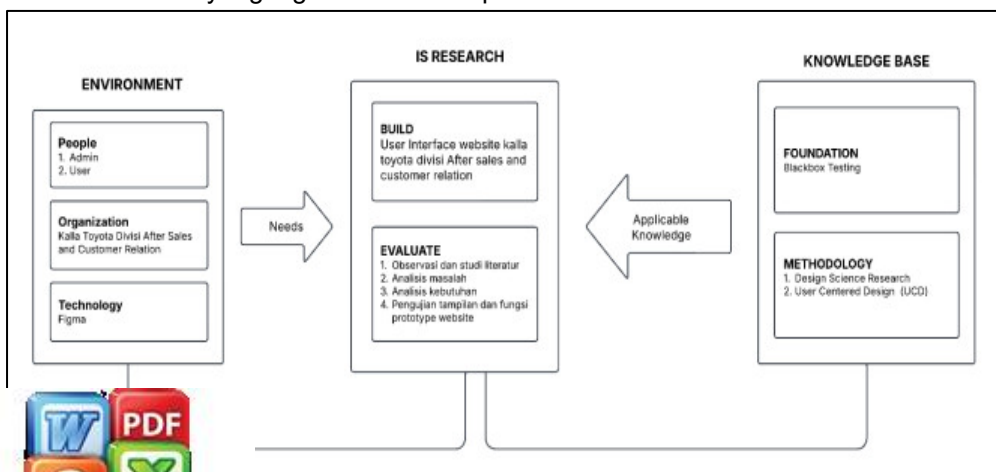
Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Oktober 2024 sampai dengan Desember 2024, dilaksanakan di Wisma Kalla Lt.12, divisi *After Sales and Customer Relation*

Tabel 2 Waktu dan lokasi penelitian

No	Tahapan Penelitian	April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi												
2	Studi Literatur												
3	Requirement												
4	Design												
5	Testing												

2.2 Design Theory

Berikut ini adalah gambaran kerangka *Information Systems Research Framework* yang digunakan dalam penelitian ini. Konsep metode penelitian ini menggunakan *Design Science Research* yang sering digunakan dalam Penelitian Sistem Informasi (Hevner, A et al., 2004). Berikut adalah gambar menjelaskan kerangka penelitian sistem Informasi yang digunakan dalam penelitian ini.



Design Theory

sistem Informasi terbagi menjadi tiga bagian yaitu *environment*, *knowledge base*. Bagian *environment* terbagi menjadi menjadi

people yang mencakup *admin* dan *user*. *organization* yaitu organisasi atau pihak yang terlibat yaitu *Kalla Toyota After Sales and Customer Relation Division*. Kemudian *technology* yang digunakan dalam perancangan UI website ini yaitu Figma. Bagian *is research* terbagi menjadi dua tahap yaitu *build* dan *evaluate*. Pada tahap *build* dilakukan perancangan desain UI website mulai dari *low Fidelity* hingga *high Fidelity*. Pada tahap *evaluate* observasi dan studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan Informasi serta kebutuhan pengguna, setelah itu dilakukan analisi untuk menentukan kebutuhan sistem yang akan dikembangkan. Selanjutnya setelah desain dan prototype berhasil dirancang pengujian fungsionalitas dilakukan untuk mengetahui keefektifan. Knowledge Base dalam kerangka penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu *Foundation* dan *Methodology*. Konteks *foundation* dalam penelitian ini meliputi *blackbox testing*. Kemudian *methodology* yang digunakan pada penelitian ini *Design Science Research* dan *User Centered Design*.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa tahap yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam proses perancangan sistem. Metode yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek di tempat penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk memahami kondisi serta mengumpulkan informasi terhadap objek penelitian. Observasi dilakukan di kantor pusat Kalla Toyota yang bertempat di Wisma Kalla lantai 12.

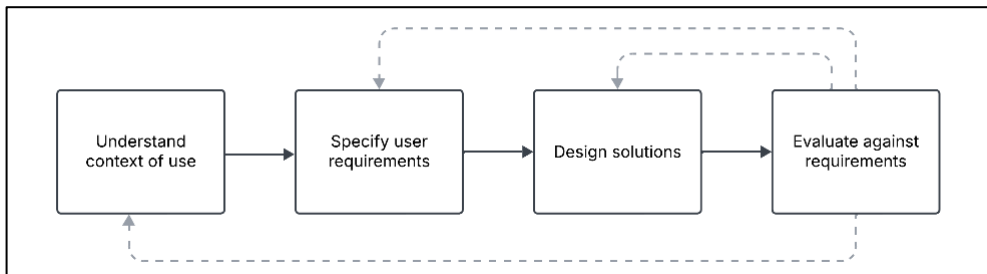
2. Studi Literatur

Studi literatur merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menganalisis berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan topik penelitian. Sumber-sumber tersebut mencakup buku, jurnal, dan artikel ilmiah, yang relevan. Pada penelitian ini penulis melakukan studi literatur dengan mencari Informasi dari jurnal, buku, serta artikel ilmiah yang relevan.



2.4 Metode Perancangan

Metode yang digunakan pada perancangan user interface website bank data ini yaitu *User Centered Design* (UCD).



Gambar 2 Metode *User Centered Design*

1. Memahami Konteks Penggunaan

Perancang sistem perlu memahami konteks penggunaan sistem, termasuk siapa yang akan menggunakan aplikasi, tujuan penggunaannya, dan dalam situasi apa sistem tersebut akan digunakan.

2. Menentukan Kebutuhan Pengguna

Mengidentifikasi kebutuhan pengguna (user requirements). Dalam tahap ini, perancang harus mampu menentukan kebutuhan pengguna dalam konteks bisnis dan tujuan yang ingin dicapai.

3. Merancang Solusi

Langkah selanjutnya adalah merancang solusi berdasarkan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi sebelumnya. Proses perancangan ini akan melalui beberapa tahap, mulai dari konsep awal, prototipe, hingga desain yang lengkap.

4. Evaluasi Terhadap Kebutuhan

Evaluasi akan dilakukan dengan melibatkan pengguna yang akan menggunakan sistem. Proses evaluasi dimulai dari tahap pertama dan dilanjutkan ke tahap-tahap berikutnya.

2.5 Metode Pengujian *Usability* (System Usability Scale – SUS)

Pengujian *usability* dilakukan untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX) dari *prototype* website yang telah dirancang. Pengujian *usability* dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).



merupakan teknik pengukuran *usability* yang dikembangkan (996) dan telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian evaluasi cepat terhadap persepsi pengguna terhadap sistem. 0 butir pertanyaan dengan skala Likert 1–5, di mana responden persetujuan terhadap pernyataan yang berkaitan dengan nsi, dan kenyamanan penggunaan sistem.

Meskipun rancangan website belum diimplementasikan atau di-deploy secara penuh, pengujian SUS tetap dapat dilakukan menggunakan prototype antarmuka (UI/UX) yang telah dibuat. Hal ini karena metode SUS menilai persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kenyamanan interaksi antarmuka, bukan terhadap aspek teknis sistem (Pramuditya, 2023). Dengan demikian, uji coba dilakukan dengan melibatkan 3–5 orang pengguna internal dari divisi terkait sebagai partisipan uji coba, yang diminta untuk mencoba prototype sesuai skenario penggunaan, lalu mengisi kuesioner SUS.

Jumlah partisipan tersebut dianggap sudah memadai secara metodologis, menurut (Nielsen, 2000), pengujian usability dengan lima pengguna telah mampu mengidentifikasi sekitar 80% hingga 85% permasalahan usability utama pada suatu desain, sehingga efektif dan efisien untuk tahap evaluasi awal rancangan antarmuka (Rahmawati & Prasetyo, 2024)

2.6 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dimulai dengan memahami konteks pengguna sebagai langkah penting untuk memastikan bahwa solusi yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap pengguna serta studi literatur yang relevan, sehingga memperoleh gambaran yang komprehensif tentang kebutuhan, tantangan, dan preferensi pengguna dalam menggunakan website. Dari data yang diperoleh, dilakukan analisis untuk menentukan fitur-fitur yang harus ada dalam website agar dapat memberikan pengalaman yang optimal dan memenuhi tujuan penggunaan.

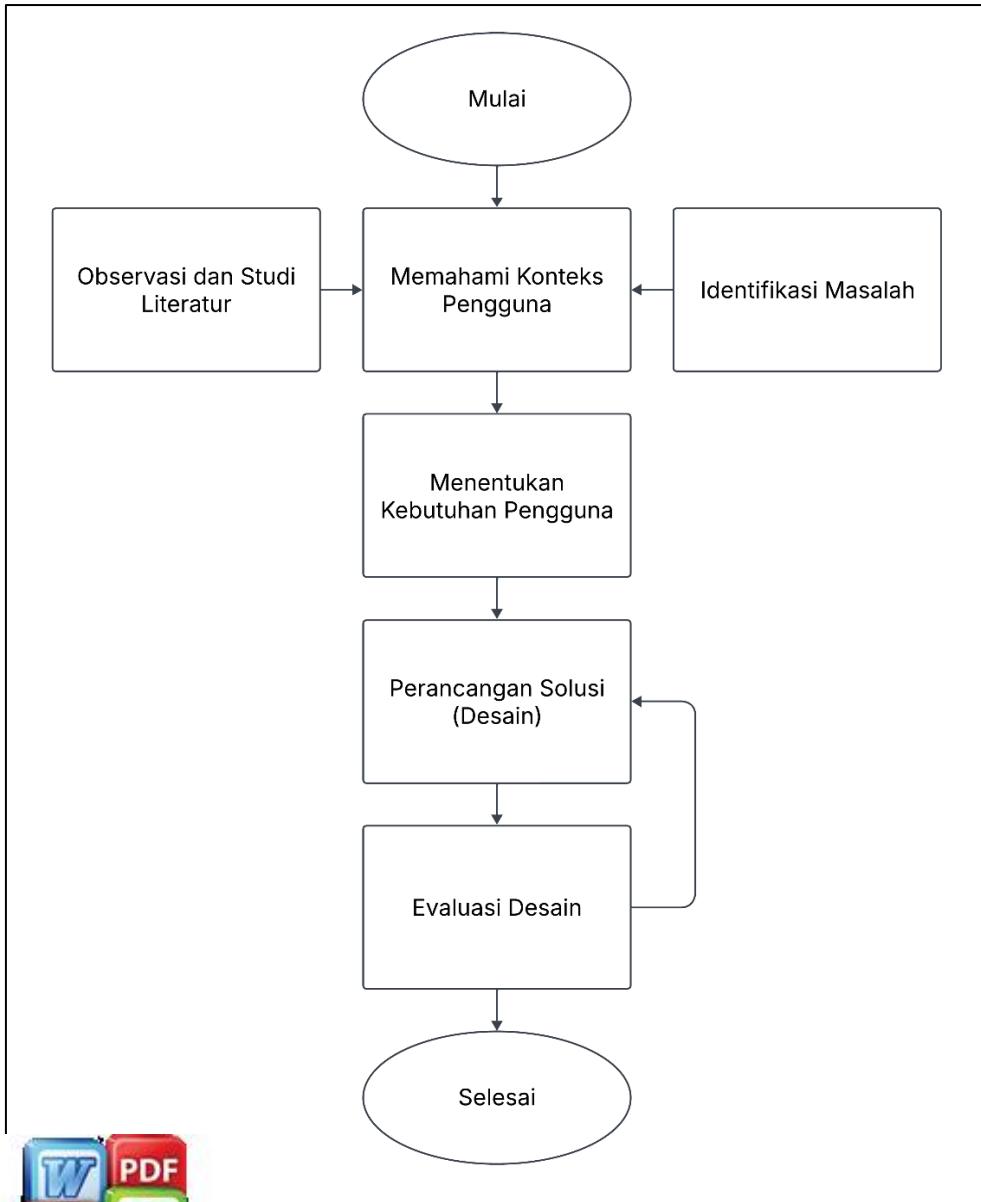
Berdasarkan hasil analisis tersebut, proses desain dilakukan secara bertahap, dimulai dari pembuatan *low fidelity prototype* yang sederhana sebagai gambaran awal struktur dan alur kerja, kemudian dilanjutkan ke *high fidelity prototype* yang lebih detail dan menyerupai tampilan akhir website. Pendekatan bertahap ini bertujuan untuk menghasilkan desain website yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga user-friendly dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan efektif. Tentu, ini adalah versi yang lebih ringkas, menggabungkan fokus pada kebutuhan pengguna, proses desain bertahap, dan pengujian dua dimensi (fungsionalitas dan usability).

Setelah tahap pembuatan high fidelity prototype selesai, langkah berikutnya adalah melakukan evaluasi dengan pengujian menyeluruh untuk memastikan kualitas serta fungsionalitasnya. Proses pengujian ini dilakukan dengan menggabungkan dua metode. *Blacbkox testing* digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan fungsi sistem (*functional success rate*), yaitu persentase fitur yang



spesifikasi yang ditetapkan—misalnya seluruh skenario uji at keberhasilan 100%. Metrik ini digunakan untuk menegaskan andalan sistem. Di sisi lain, untuk mengevaluasi kualitas ra, dilakukan pengujian menggunakan *System Usability Scale* menghasilkan skor tunggal yang berkisar antara 0 hingga 100 kan tingkat usability secara kuantitatif dan objektif. Nilai di atas akan bahwa tingkat usability sistem tergolong baik atau di atas

rata-rata. Dengan kombinasi hasil *Blackbox testing* yang menunjukkan fungsionalitas optimal dan skor SUS yang di atas rata-rata, penelitian ini memastikan bahwa solusi yang dikembangkan tidak hanya berfungsi dengan benar tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.



Tahapan Penelitian

2.7 Analisis Masalah

Hasil observasi menunjukkan bahwa Divisi Aftersales Kalla Toyota menghadapi tantangan dalam pengelolaan data, terutama kesulitan akses informasi antara kantor cabang dan pusat akibat ketiadaan sistem terpusat. Proses manual yang ada menyebabkan inkonsistensi dan memperlambat koordinasi. Dengan merancang user interface yang user-friendly, diharapkan pengguna dapat lebih mudah mengelola data dan mempercepat pengambilan keputusan, sehingga meningkatkan kinerja operasional.

