

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan transformasi digital yang berlangsung sangat cepat telah mendorong peningkatan kualitas layanan sekaligus memperkuat transparansi informasi dalam suatu organisasi. Perubahan tersebut menjadikan kualitas layanan dan transparansi informasi sebagai faktor utama dalam membangun serta menjaga kepercayaan pelanggan. Organisasi memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk menciptakan sistem yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna (Zikra et al., 2025). Perkembangan ini mendorong setiap organisasi, baik instansi pemerintah maupun swasta, agar tidak lagi menerapkan pola kerja manual serta mengadopsi sistem berbasis digital demi meminimalkan hambatan operasional dan birokrasi. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa kreatif dan digital marketing membutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat menyediakan informasi progres pengerjaan proyek dengan akurat serta cepat sebagai bentuk profesionalisme layanan kepada klien.

CV Pandawa Digital Media merupakan salah satu unit usaha yang fokus pada jasa optimasi produk bisnis melalui penguatan *branding* dan strategi *digital marketing*. Sebagai bentuk adaptasi terhadap fenomena revolusi industri 4.0, CV Pandawa dituntut untuk memiliki manajemen operasional yang terstruktur, mulai dari tahap riset identifikasi *branding*, pemeriksaan logo, hingga distribusi pemasaran fundamental (Setiawan et al., 2023). Dalam

ekosistem jasa kreatif yang sangat dinamis, setiap tahapan pengerjaan memiliki urgensi tinggi bagi klien. Oleh karena itu, penyediaan data progres yang presisi bukan hanya soal teknis, melainkan bentuk tanggung jawab profesional perusahaan dalam memenuhi ekspektasi mitra bisnis dan pelaku UMKM yang menjadi target pasarnya.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa proses penyampaian informasi progres proyek di CV Pandawa Digital Media hingga saat ini masih dilakukan melalui cara *manual* serta belum didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi. Kondisi tersebut menyebabkan klien harus menghubungi pihak administrasi melalui pesan instan seperti WhatsApp atau melalui telepon untuk memperoleh informasi terkait status pengerjaan proyek. Proses komunikasi yang dilakukan secara *manual* menyebabkan penyampaian informasi tidak dapat dilakukan secara *real-time* karena bergantung pada respons pihak administrasi, sehingga klien harus menunggu balasan untuk mengetahui perkembangan proyek. Selain itu, kondisi tersebut mengakibatkan terjadinya pertanyaan berulang dari klien karena tidak tersedianya akses informasi secara mandiri, serta menyebabkan waktu kerja staf administrasi banyak digunakan untuk merespons permintaan informasi yang bersifat repetitif. Pencatatan transaksi dan penyusunan laporan progres proyek yang belum terkelola dalam sistem terintegrasi turut memperbesar potensi kesalahan pencatatan data, kehilangan riwayat pengerjaan, serta memperlambat proses verifikasi informasi (Somaida et al., 2025).

Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya ketidakefisienan dalam proses layanan karena waktu kerja staf administrasi banyak digunakan untuk merespons pertanyaan klien yang bersifat berulang terkait status proyek. Aktivitas tersebut mengakibatkan alokasi waktu kerja yang semestinya dapat digunakan bagi kegiatan operasional lainnya menjadi berkurang. Dari sisi klien, ketergantungan terhadap respons admin menyebabkan keterlambatan dalam memperoleh informasi progres proyek karena klien tidak memiliki akses langsung untuk memantau perkembangan pekerjaan secara mandiri. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa penyampaian informasi yang hingga kini masih mengandalkan komunikasi *manual* menghambat kelancaran operasional serta menurunkan efektivitas layanan dalam penyediaan informasi yang cepat dan terstruktur.

Penelitian ini akan dilakukan pengembangan sistem *tracking progress* berbasis web guna mendukung penyampaian informasi progres proyek secara terstruktur serta terintegrasi. Pengembangan tersebut bertujuan untuk menyediakan informasi yang transparan dan mudah diakses oleh klien tanpa bergantung pada komunikasi manual dengan pihak administrasi (Ardana et al., 2025). Melalui sistem ini, klien dapat melakukan pemantauan progres proyek secara mandiri dengan menggunakan kode pesanan, sehingga penyampaian informasi dapat berlangsung lebih cepat dan jelas pada setiap tahapan pengerjaan proyek.

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini ialah *Rapid Application Development* (RAD) sebagai pendekatan dalam pengembangan sistem.

Pemilihan RAD didasarkan pada karakteristiknya yang menerapkan proses pengembangan secara berulang dengan keterlibatan aktif pengguna di setiap tahapan. Pendekatan tersebut memungkinkan sistem disesuaikan dengan kebutuhan operasional CV Pandawa Digital Media (Ginting et al., 2025). Tahapan pengembangannya meliputi perencanaan kebutuhan, perancangan prototipe, pembangunan sistem, hingga pengembangan yang dilakukan secara bertahap.

Penelitian ini menerapkan *blackbox testing* sebagai metode pengujian untuk mengevaluasi fungsionalitas sistem melalui kesesuaian antara *input* dan *output* yang dihasilkan. Penelitian ini menggunakan indikator kualitas informasi menurut Delone & Mclean, (2003) untuk mengukur efisiensi layanan Sistem *Tracking Progress*, yang meliputi ketepatan informasi dan waktu penyampaian informasi. Penerapan kedua metode evaluasi tersebut ditujukan untuk memastikan Sistem *Tracking Progress* mampu memberikan fungsi sebagaimana mestinya sekaligus menyajikan informasi yang akurat dan cepat kepada klien.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada pengembangan sistem *tracking progress* berbasis web sebagai sarana memantau progres pengerjaan proyek berbasis klien pada CV Pandawa Digital Media secara terstruktur dan *real-time*, sehingga dapat meningkatkan efisiensi penyampaian informasi sekaligus memperkuat transparansi antara tim dan klien.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana proses perancangan dan pengembangan *tracking progress* berbasis web dengan menerapkan metode *Rapid Application Development* (RAD) di CV Pandawa Digital Media?
2. Bagaimana hasil pengujian fungsionalitas *tracking progress* melalui penerapan metode *blackbox testing*?
3. Bagaimana efisiensi layanan setelah penerapan sistem tracking progress berbasis website pada CV Pandawa Digital Media berdasarkan indikator kualitas informasi (*information quality*) yang meliputi ketepatan informasi dan waktu penyampaian informasi?

C. Batasan Masalah

Untuk menjaga ruang lingkup penelitian tetap jelas dan terarah sesuai tujuan yang telah ditetapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini disusun sebagai berikut.

1. Penelitian ini berfokus pada perancangan dan pengembangan sistem *tracking progress* berbasis web yang dimanfaatkan untuk memantau perkembangan pengerjaan proyek pada CV Pandawa Digital Media, tanpa mencakup pengelolaan aspek lain seperti sistem keuangan, pembayaran, maupun manajemen pelanggan secara menyeluruh.
2. Sistem yang dikembangkan diperuntukkan hanya bagi tim internal CV Pandawa Digital Media sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam

melakukan input data proyek, pembaruan status pengerjaan, serta pencatatan revisi, sedangkan klien hanya berperan sebagai pengguna eksternal yang dapat mengakses informasi progres proyek melalui input kode pesanan tanpa melalui proses autentikasi atau login ke dalam sistem.

3. Proses komunikasi antara klien dan tim, khususnya yang berkaitan dengan penyampaian permintaan revisi proyek, tetap dilakukan melalui media komunikasi yang telah digunakan sebelumnya, yaitu WhatsApp, sementara sistem yang dikembangkan hanya berfungsi sebagai media monitoring dan dokumentasi progres proyek secara terpusat dan tidak menggantikan fungsi komunikasi tersebut.
4. Fitur dalam sistem dibatasi pada pengelolaan data proyek, pembaruan status progres proyek (pending, proses, revisi, dan selesai), penentuan persentase pengerjaan, pengelolaan *timeline* atau *deadline* proyek, serta penyajian informasi progres yang dapat diakses oleh klien secara real-time melalui kode pesanan.
5. Penelitian ini hanya menggunakan dimensi *Information Quality* dari model *Information System Success* DeLone & McLean (2003), dengan indikator ketepatan informasi (*accuracy*) dan ketepatan waktu penyampaian informasi (*timeliness*). Dimensi lain seperti *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits* tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian.
6. Penelitian ini menerapkan metode *Rapid Application Development* (RAD), dengan ruang lingkup pengembangan yang dibatasi pada tahapan

perencanaan kebutuhan, perancangan prototipe, pembangunan sistem, serta implementasi sistem, tanpa membahas aspek pengujian performa sistem dalam skala yang lebih luas.

7. Pengujian sistem pada penelitian ini dibatasi pada pengujian fungsional dengan menerapkan metode *Black Box Testing* serta pengukuran efisiensi layanan berdasarkan indikator *Information Quality*.
8. Pengukuran efisiensi layanan dalam penelitian ini dibatasi pada efisiensi proses penyampaian informasi progres proyek kepada klien yang diukur berdasarkan ketepatan informasi (*accuracy*) dan ketepatan waktu penyampaian informasi (*timeliness*). Penelitian ini tidak mengukur efektivitas pencapaian tujuan organisasi maupun keberhasilan sistem secara menyeluruh, melainkan hanya berfokus pada efisiensi penyampaian informasi setelah implementasi sistem.
9. Penelitian ini membatasi pengembangan sistem *tracking progress* hanya pada jenis proyek yang memiliki tahapan pekerjaan secara bertahap dan berlangsung dalam durasi waktu tertentu sehingga memerlukan pemantauan progres secara berkelanjutan. Proyek yang dapat diselesaikan dalam satu tahap atau dalam waktu singkat tanpa adanya perubahan status pekerjaan, seperti desain grafis sederhana yang dapat diselesaikan dalam satu hari, tidak termasuk dalam cakupan sistem karena tidak memerlukan pemantauan progres secara bertahap. Selain itu, pekerjaan yang bersifat operasional rutin seperti layanan operator juga tidak termasuk dalam sistem *tracking progress* karena tidak memiliki struktur progres yang terukur.

10. Pengembangan sistem pada penelitian ini hanya mencakup tahap pembangunan, implementasi, serta pengujian aplikasi berbasis web sesuai dengan kebutuhan CV Pandawa Digital Media. Sistem dirancang agar dapat diakses melalui jaringan internet sebagai media pemantauan progres proyek oleh admin dan klien. Namun, implementasi secara penuh pada lingkungan operasional (*production environment*), termasuk aspek pemeliharaan sistem, pengembangan fitur lanjutan, optimasi performa, skalabilitas sistem, serta integrasi dengan sistem informasi lain yang digunakan oleh perusahaan, tidak menjadi ruang lingkup penelitian dan disesuaikan dengan kebutuhan serta kesiapan infrastruktur organisasi.

D. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Merancang serta mengembangkan sistem *tracking progress* berbasis web dengan menerapkan metode *Rapid Application Development* (RAD) pada CV Pandawa Digital Media.
2. Menguji fungsionalitas sistem *tracking progress* melalui penerapan metode *blackbox testing* guna memastikan seluruh fitur sistem berfungsi sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan.
3. Mengetahui tingkat efisiensi layanan sesudah implementasi sistem *tracking progress* berbasis web di CV Pandawa Digital Media berdasarkan indikator kualitas informasi (*information quality*) yang meliputi ketepatan informasi dan waktu penyampaian informasi.

E. Manfaat Penelitian

Mengacu pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, baik dalam aspek nyata maupun akademis, sebagai berikut.

1. Manfaat Nyata

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata bagi CV Pandawa Digital Media dalam meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan *system tracking progress* berbasis web yang dapat menyajikan informasi progres proyek secara terstruktur dan transparan. Melalui penerapan sistem ini, klien dapat mengakses informasi perkembangan proyek secara mandiri tanpa harus bergantung pada komunikasi manual dengan admin, sehingga dapat mengurangi beban kerja tim dalam merespons pertanyaan yang bersifat repetitif serta meningkatkan efisiensi dalam penyampaian informasi layanan.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini memberikan referensi dalam penggunaan metode pengujian *black box testing* untuk menguji fungsionalitas aplikasi, serta referensi dalam penerapan indikator kualitas informasi menurut Delone & Mclean, (2003) untuk mengevaluasi efisiensi layanan sistem informasi, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai landasan bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan sistem informasi yang terstruktur dan terukur.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini meningkatkan kompetensi peneliti dalam melakukan pengujian sistem melalui penerapan *black box testing*, serta memperkuat kemampuan peneliti dalam mengevaluasi efisiensi layanan menggunakan indikator kualitas informasi menurut Delone & Mclean, (2003), sehingga peneliti memiliki pemahaman yang lebih komprehensif dalam pengembangan sistem informasi secara terstruktur serta terukur.