

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan pesat di era digital, *User interface (UI)* dan *User Experience (UX)* menjadi aspek penting yang berpengaruh pada kualitas interaksi pengguna terhadap produk digital. Sholaihah dan Andrian menyebutkan bahwa desain UI/UX yang baik dapat menciptakan pengalaman yang intuitif dan menyenangkan, sehingga meningkatkan loyalitas pengguna [1]. Contohnya seperti aplikasi dan *website* untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Peran UI dan UX telah menjadi sangat penting dalam era digital yang semakin maju untuk pengembangan produk dan layanan teknologi [2]. UI berperan dalam aspek visual dan interaksi pengguna dengan desain yang menarik, inovatif, serta intuitif. Sementara UX mencakup keseluruhan pengalaman pengguna, termasuk kemudahan penggunaan, aksesibilitas, efisiensi, dan kenyamanan. Dalam dunia bisnis, peran UI/UX makin diakui karena pengalaman pengguna yang baik. Hal ini dipengaruhi karena adanya kontribusi langsung terhadap tingkat konversi, retensi pelanggan, dan daya saing perusahaan.

Kombinasi UI dan UX yang optimal dapat meningkatkan partisipasi pengguna, mempercepat pencapaian tujuan mereka, serta membangun kesan baik yang mendorong loyalitas terhadap produk atau layanan. Penelitian [3], menunjukkan bahwa desain UI/UX yang optimal tidak hanya mempengaruhi tingkat keterlibatan pengguna secara signifikan, tetapi juga meningkatkan loyalitas pengguna, mengurangi tingkat *churn*, dan meningkatkan retensi dalam jangka panjang. Oleh sebab itu, perancangan UI/UX tidak hanya membutuhkan kreativitas dalam desain, tetapi juga pendekatan berbasis riset, pengujian, serta pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan perilaku pengguna untuk menciptakan solusi digital yang efektif, fungsional, dan memuaskan.

Sebagai salah satu produk digital yang paling banyak digunakan, *website* memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari

pendidikan, bisnis, hingga layanan publik. *Website* tidak hanya sebagai media informasi, tetapi juga sebagai alat interaktif yang memungkinkan pengguna berkomunikasi, bertransaksi, dan mengakses berbagai layanan dengan mudah. Menurut E. A. Sosiawan tahun 2008, *website* diperlukan sebagai media komunikasi antara lembaga dengan pihak luar maupun dalam, terutama dalam memberikan informasi publik kepada masyarakat [4].

Selain itu, *website* juga berperan sebagai sarana *branding* dan pemasaran yang efektif, memungkinkan perusahaan atau organisasi menjangkau target audien yang lebih luas tanpa terhalang oleh batasan geografis. Dengan tampilan yang menarik serta navigasi yang mudah digunakan, *website* dapat meningkatkan interaksi pengguna dan memberikan pengalaman yang lebih optimal dalam mengakses informasi atau layanan yang disediakan. Dalam pengembangan *website* penerapan prinsip-prinsip UI/UX sangatlah penting, termasuk pemilihan warna yang tepat, tipografi yang mudah dibaca, struktur informasi yang jelas, serta interaksi yang intuitif. Melalui pendekatan ini, *website* tidak hanya akan tampak profesional dan menarik, tetapi juga mampu meningkatkan retensi pengguna, meningkatkan konversi, serta memperkuat citra merek di dunia digital.

Dalam perkembangan teknologi saat ini, persaingan bisnis makin ketat dan akses informasi menjadi lebih mudah. Dengan dukungan teknologi digital, memiliki *website* profil perusahaan menjadi sangat penting karena memudahkan perusahaan untuk ditemukan, menyajikan informasi secara cepat dan akurat, serta memperluas jangkauan pasar. Profil perusahaan memiliki peranan cukup penting dan pelengkap yang efisien bagi perusahaan yang ingin melakukan *business to business* karena dapat memberikan informasi dan gambaran terkait visi dan misi perusahaan yang ingin ditawarkan kepada konsumen [5]. *Website* profil perusahaan berisi informasi lengkap mengenai perusahaan, termasuk sejarah, visi, misi, produk atau layanan yang ditawarkan, serta nilai-nilai yang dianut.

PT. Lingga Perdana merupakan perusahaan yang bergerak di bidang energi, konstruksi, dan pengadaan barang yang berfokus pada penyediaan layanan serta solusi di sektor energi. Perusahaan ini memiliki reputasi yang baik dalam menangani berbagai proyek berskala nasional dan berupaya memperkuat citra profesionalnya melalui media digital. Dalam konteks ini, PT. Lingga Perdana telah memiliki *website* profil perusahaan, namun tampilan dan fungsionalitasnya belum sepenuhnya optimal dalam merepresentasikan identitas serta nilai-nilai perusahaan secara profesional. Beberapa temuan awal menunjukkan bahwa desain *website* terlihat sangat jadul, navigasi yang tidak intuitif, dan konten yang tidak terstruktur dengan baik. Kondisi ini membuat belum sepenuhnya mampu merepresentasikan identitas dan nilai-nilai perusahaan secara profesional. Oleh karena itu, perancangan ulang UI/UX *website* dilakukan sebagai langkah pengembangan yang berorientasi pada peningkatan kualitas tampilan, kemudahan akses, dan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Metode *Design Thinking* dipilih karena berfokus pada pendekatan yang berpusat pada pengguna (*user-centered*) dan bersifat iteratif, memungkinkan proses perancangan dilakukan secara bertahap berdasarkan hasil umpan balik pengguna. Selain itu, metode ini juga mendorong munculnya kreativitas dan inovasi dalam menemukan solusi desain yang efektif dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Melalui penerapan metode ini, rancangan *website* PT. Lingga Perdana ditujukan agar menjadi lebih mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian ini diharapkan menghasilkan *website* yang tidak hanya unggul secara tampilan dan fungsionalitas, tetapi juga memberikan dampak positif bagi PT. Lingga Perdana melalui peningkatan citra perusahaan, daya tarik *website*, serta kualitas interaksi pengguna secara keseluruhan. Pendekatan ini juga sejalan dengan upaya perusahaan dalam menarik minat pelanggan, meningkatkan kepercayaan, serta memperkuat kinerja bisnis dan daya saing di pasar digital. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan desain dan *usability* *website*, tetapi juga

menjadi bukti penerapan metode *Design Thinking* yang kreatif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna, sekaligus menjadi sumber wawasan bagi peneliti maupun pembaca lainnya mengenai penerapan metode tersebut dalam perancangan UI/UX *website*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang UI dan UX *website* PT. Lingga Perdana dengan pendekatan metode *Design Thinking* untuk menghasilkan antarmuka yang mudah digunakan dan sesuai kebutuhan pengguna?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan, maka penelitian ini perlu dilakukan pembatasan masalah untuk membuat penelitian lebih terpusat. Batasan tersebut antara lain

1. Studi kasus yang digunakan adalah *website* PT. Lingga Perdana.
2. Penelitian terbatas pada perancangan UI/UX *website* sehingga tidak mengimplementasi rancangan yang telah dihasilkan ke dalam bentuk *website*.
3. Metode pengujian desain pada penelitian ini hanya berfokus pada metode *usability testing*.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk merancang UI dan UX *website* PT. Lingga Perdana menggunakan metode *Design Thinking* dengan harapan dapat menghasilkan *website* yang sesuai kebutuhan pengguna dan mudah digunakan.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Thinking* untuk merancang dan mengevaluasi *website* PT. Lingga Perdana secara kreatif dan iteratif. Menurut Kelley & Brown, *Design Thinking* merupakan metode inovasi yang berpusat pada manusia menggunakan alat desain untuk

mengintegrasikan kebutuhan orang-orang, kemungkinan teknis dan persyaratan untuk kesuksesan bisnis [6]. Pendekatan ini diterapkan untuk memastikan desain yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Tahapan *Design Thinking* diterapkan secara praktis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. *Empathize*

Peneliti melakukan observasi terhadap *website* lama PT. Lingga Perdana dan wawancara mendalam dengan lima pengguna aktif. Tujuannya untuk memahami permasalahan, kebutuhan, dan pengalaman pengguna terkait navigasi, tampilan, dan fungsionalitas *website*. Analisis kompetitor juga dilakukan untuk mengidentifikasi tren desain yang relevan.

2. *Define*

Berdasarkan data yang diperoleh dari tahap *empathize*, peneliti menganalisis masalah utama yang dihadapi pengguna dan merumuskan fokus perbaikan desain *website*. Hasil tahap ini menjadi dasar prioritas fitur dan pengalaman pengguna yang akan dikembangkan pada tahap selanjutnya.

3. *Ideate*

Peneliti melakukan sesi brainstorming untuk menghasilkan berbagai alternatif konsep desain *website*. Konsep-konsep tersebut kemudian dievaluasi, dan dipilih konsep yang paling sesuai dengan kebutuhan pengguna serta tujuan bisnis PT. Lingga Perdana.

4. *Prototype*

Peneliti membuat purwarupa desain *website*, mulai dari *low-fidelity* hingga *high-fidelity* menggunakan *platform* desain Figma. Purwarupa ini digunakan untuk memvisualisasikan ide desain secara konkret sebelum diuji pada pengguna.

5. *Test*

Purwarupa diuji melalui *Usability Testing* dengan metode Single Ease Question (SEQ). Pengguna diminta menyelesaikan sejumlah tugas di *website*, kemudian memberikan penilaian pada skala 1–7 terkait kemudahan penggunaan. Hasil penilaian digunakan untuk mengevaluasi efektivitas desain dan membandingkannya dengan *website* lama.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berkaitan dengan rumusan masalah, sehingga manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi bidang keilmuan: Menjadi sumber wawasan bagi peneliti maupun pembaca lainnya mengenai penerapan metode *Design Thinking* dalam perancangan UI dan UX *website*.
2. Bagi perusahaan: Memberikan ide rancangan UI dan UX yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan PT. Lingga Perdana. Rancangan UI/UX akan diberikan kepada perusahaan sehingga dapat digunakan.
3. Bagi masyarakat: Menjadi sumber informasi lengkap mengenai profil lengkap perusahaan, visi dan misi, produk/layanan, dan berita terbaru mengenai perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan kumpulan informasi dan dokumen yang mengandung informasi ilmiah dari berbagai penelitian yang telah dilakukan. Kajian tersebut berdasarkan teori, sumber pustaka, serta literatur yang sudah ada dan dikembangkan sebelumnya. Bagian ini bertujuan untuk memberikan dasar teoretis yang kuat, mengidentifikasi celah dalam penelitian yang sudah ada, dan sebagai

bahan perbandingan dengan topik yang sedang diteliti. Dalam prosesnya peneliti mengumpulkan, menganalisis, dan merangkum berbagai referensi seperti buku, jurnal, dan artikel ilmiah guna mendukung perumusan masalah serta metode penelitian. Dengan adanya tinjauan pustaka, penelitian menjadi lebih sistematis dan memiliki landasan akademik yang jelas.

Penelitian Angga Permata Ariyanto B yang dilakukan pada tahun 2023 bertujuan merancang ulang *user interface website* Gereja GBI Miracle Service Cabang Khusus 5 dengan menerapkan metode *Design Thinking*. Metode ini memungkinkan proses penelitian dilakukan secara kreatif dan berlandaskan pada umpan balik dari pengguna. Dengan pendekatan *Design Thinking*, peneliti dapat melalui tahap *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* secara terstruktur. Penelitian yang dihasilkan adalah terciptanya tampilan *website* yang lebih menarik, mudah digunakan, dan sesuai dengan ekspektasi jemaat serta pengunjung [7].

Penelitian yang dilakukan oleh Bimananda Cavanaugh A dengan judul Analisis dan perancangan UI/UX dengan metode *User Centered Design* pada *website* DLU Ferry, penelitian yang menggunakan pendekatan *User-Centered Design* ini berfokus pada kebutuhan pengguna, sehingga desain aplikasi yang dikembangkan menjadi lebih optimal dan benar-benar menyesuaikan dengan kebutuhan *end-user* [8].

Penelitian Chandra Shirvanadi E yang dilakukan pada tahun 2021 berfokus pada proses desain ulang *website* e-learning Amikom Center dengan menerapkan metode *Design Thinking*. Penelitian menekankan pentingnya memahami kebutuhan, kendala, dan pengalaman pengguna sebelum melakukan perancangan ulang. Melalui Tahapan *Design Thinking*, dimulai dari *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, *test*. Peneliti berupaya menghasilkan meningkatkan kenyamanan serta efektivitas proses pembelajaran pengguna [9].

Penelitian Tri Widiatmoko D dan Setya Utami B yang dilakukan pada tahun 2022, merancang UI/UX aplikasi Penentu Kualitas Benih dengan menerapkan metode *Design Thinking*. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Design Thinking* terbukti efektif dalam menghasilkan desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Melalui tahapan *Empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, *test*, peneliti

berhasil menciptakan UI/UX yang lebih intuitif, fungsional, dan mendukung proses penentuan kualitas benih secara praktis [10].

Penelitian Syahril Rizal R dan Adi Saputra S (2023) merancang desain UI/UX aplikasi jasa *freelancer* untuk membantu dan mempermudah pihak perekrut. Penelitian ini menghasilkan desain UI/UX aplikasi penyedia jasa *freelancer* berbasis Android yang berfokus pada kemudahan penggunaan dan efektivitas pencarian tenaga kerja. Melalui penerapan prinsip *User-Centered Design*, UI/UX yang dihasilkan diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan perekrut dalam menemukan dan merekrut *freelancer* sesuai kebutuhan [11]. Penelitian-penelitian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2. 1 sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil
1.	Angga Permata Ariyanto B (2023)	Melakukan perancangan ulang antarmuka <i>website</i> GBI Miracle Service Cabang Khusus 5 dengan menggunakan metode <i>Design Thinking</i>	<i>Design Thinking</i>	Penelitian terhadap situs miracleservicejogja.org menunjukkan bahwa antarmuka yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mudah digunakan
2.	Bimananda Cavanaugh A (2021)	Melakukan proses <i>redesign website</i> DLU Ferry agar lebih mudah dipahami oleh <i>customer</i> .	<i>User Centered Design</i>	Penelitian ini berhasil menghasilkan rekomendasi desain UI/UX yang sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui penerapan metode <i>User Centered Design</i> .
3.	Chandra Shirvanadi E (2021)	Melakukan proses desain ulang <i>website</i> e-learning Amikom Center menggunakan	<i>Design Thinking</i>	Peneliti menyimpulkan bahwa hasil perancangan ulang situs Amikom Center menghasilkan desain <i>prototype</i> dengan

		metode <i>Design Thinking</i>		peningkatan UI dan UX yang memberikan pengalaman penggunaan optimal
4.	Tri Widiatmoko D, Setya Utami B (2022)	Merancang ui/ux aplikasi Penentu Kualitas Benih menggunakan metode <i>design Thinking</i>	<i>Design Thinking</i>	Peneliti merasa penerapan metode <i>Design Thinking</i> pada desain UI/UX aplikasi Penentu Kualitas Benih terbukti efektif
5.	Syahril Rizal R, Adi Saputra S (2023)	Merancang desain UI/UX aplikasi jasa <i>freelancer</i> untuk membantu dan mempermudah pihak perekrut	<i>User Centered Design</i>	Penelitian ini menghasilkan desain UI/UX aplikasi penyedia jasa <i>freelancer</i> berbasis android

Dari beberapa penelitian tersebut, dapat diidentifikasi gap penelitian bahwa sebagian besar studi berfokus pada aplikasi *mobile* dan *website* organisasi tertentu, namun belum banyak yang meneliti *redesign website* perusahaan berbasis energi seperti PT. Lingga Perdana, terutama dengan pendekatan *Design Thinking* yang menekankan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan citra profesional perusahaan. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih menyoroti aspek antarmuka secara visual, sedangkan penelitian ini juga berfokus pada pengalaman pengguna (UX) dalam konteks representasi identitas korporasi dan kemudahan akses informasi layanan. Dengan demikian, penelitian ini berupaya memberikan kontribusi baru dalam penerapan *Design Thinking* untuk optimalisasi UI/UX pada *website* profil perusahaan di sektor energi.