

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

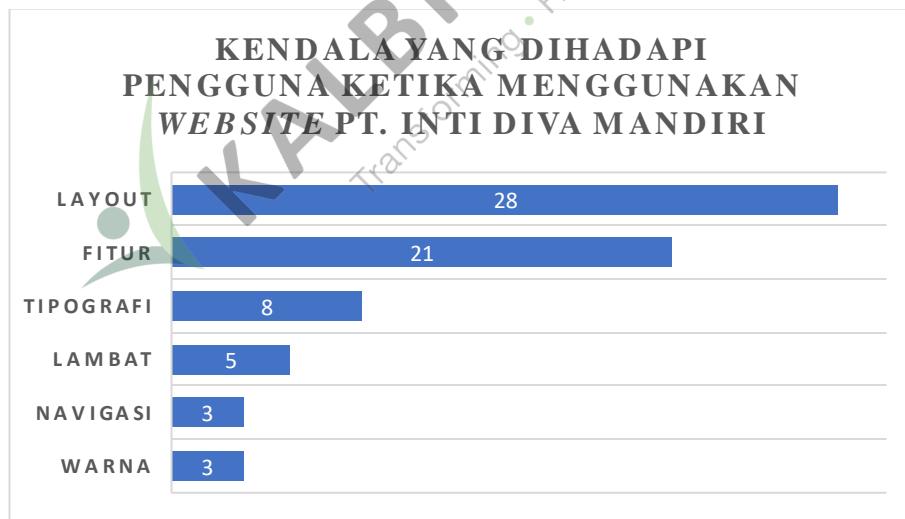
Salah satu media yang dapat digunakan masyarakat luas untuk berbagi data dan informasi adalah internet. Hampir semua aspek dalam kehidupan sehari-hari bergantung pada internet. Melalui internet seluruh informasi dapat dengan mudah diakses salah satunya melalui *website*. *Website* adalah kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi tertulis, gambar diam atau bergerak, animasi, suara, atau kombinasi dari semua ini, baik statis maupun dinamis. *Website* terdiri dari rangkaian yang terhubung satu sama lain melalui jaringan.

Sebuah *website* memerlukan desain yang menarik agar *user* nyaman dan tertarik untuk mengolah konten di dalam *website*. Selama proses desain produk digital, *user experience* dan *user interface* merupakan dua komponen penting yang tidak dapat dipisahkan. *User interface* merupakan pendekatan untuk merancang tampilan estetika produk digital. Semua item yang berinteraksi dengan *user*, seperti layout, animasi, transisi, dan interaksi kecil, dimasukkan ke dalam cakupan *user interface*. Cakupan *user interface* juga mencakup teks, gambar, kolom entri teks, dan tombol yang diklik oleh *user*. Sedangkan *user experience* merupakan pendekatan untuk perencanaan pengalaman *user* saat menggunakan produk digital. Salah satu keterampilan utama yang harus dimiliki seorang desainer *user experience* adalah membuat *wireframe* atau *mockup*. Seberapa mudah atau sulit bagi *user* untuk berinteraksi dengan *interface* produk digital menentukan pengalaman *user*.

Karena itu, *website* digunakan sebagai media berbagi informasi yang dikembangkan individu maupun organisasi. Seperti yang telah diimplementasikan oleh PT. Inti Diva Mandiri yang memiliki *website* yang dapat diakses melalui URL <https://intihealth.id> yang berisi informasi mengenai profil perusahaan dan produk.

Website PT. Inti Diva Mandiri dirancang secara responsif agar dapat diakses melalui *smartphone* dan *computer*, sehingga *user* dapat mengakses dimana saja. PT. Inti Diva Mandiri merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam industri farmasi yang berdiri sejak tahun 2012 dan telah memiliki izin CPOTB dan CPOB. Saat ini PT. Inti Diva Mandiri telah memiliki 18 produk yang telah diperjualbelikan di seluruh Indonesia. Produk PT. Inti Diva Mandiri memiliki izin BPOM dan halal. *Website* PT. Inti Diva Mandiri juga memiliki fitur seperti tautan langsung ke peta untuk menampilkan rute menuju PT. Inti Diva Mandiri dan konsultasi *online* melalui *WhatsApp*.

Informasi merupakan data yang diolah agar menjadi lebih bermanfaat dan bermakna bagi penerimanya, serta digunakan untuk pengambilan keputusan dalam keadaan tertentu. Informasi yang terdapat dalam *website* PT. Inti Diva Mandiri berguna bagi *user* untuk mengetahui profil perusahaan dan detail produk. PT. Inti Diva Mandiri berusaha untuk memberikan kenyamanan dan pengalaman yang terbaik bagi *user website*.



Gambar 1.1 Grafik Permasalahan

Melalui hasil survei yang dilakukan terhadap responden yang pernah menggunakan *website* PT. Inti Diva Mandiri, menunjukkan bahwa *website* tersebut masih memiliki masalah umum yang dihadapi *user*. Pada gambar 1.1 dijelaskan hasil survei dari total 68 responden, terdapat 28 responden memiliki masalah pada

layout website, 21 responden memiliki masalah pada fitur *website*, 8 responden memiliki masalah pada tipografi atau tata huruf pada *website*, 5 responden memiliki masalah pada kecepatan saat mengakses *website*, 3 responden memiliki masalah pada navigasi *website*, dan 3 responden memiliki pada warna yang digunakan pada *website*. Dapat disimpulkan bahwa *website* PT. Inti Diva Mandiri memiliki permasalahan pada *user interface* dan *user experience*.

Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian mendesain ulang *website* milik PT. Inti Diva Mandiri. Dalam proses desain ulang metode yang digunakan yaitu metode *design thinking*. Metode *design thinking* adalah proses pemecahan masalah yang berpusat pada *user* yang menghasilkan inovasi baru. Penggunaan metode *design thinking* akan berpengaruh dalam proses perancangan *user interface* dan *user experience* suatu produk digital. Untuk menemukan dan memahami permasalahan dibutuhkan prosedur penelitian dan pengujian. Setelah menemukan masalah dan dipahami permasalahannya, maka didapatkan hasil desain *website* mencakup *user interface* dan *user experience* yang dapat menjadi solusi dalam menyelesaikan masalah. Perancangan desain ulang dilakukan untuk menghasilkan *website* yang menarik, mudah digunakan dan nyaman bagi penggunanya.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana mengevaluasi dan merancang ulang *user interface* dan *user experience* menggunakan metode *design thinking* pada *website* PT. Inti Diva Mandiri.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian ini agar tidak terjadi penyimpangan penelitian dan pencapaian sasaran yang tepat, yaitu sebagai berikut :

1. Rancangan ulang *website* dilakukan hanya sampai tahap desain berdasarkan analisa dan tidak meliputi *coding* baik *front end* maupun *back end*.
2. Rancangan ulang desain *website* berbasis *desktop*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi serta merancang ulang *user interface website* PT. Inti Diva Mandiri menggunakan metode *design thinking*.
2. Mengoptimalkan *user experience website* PT. Inti Diva Mandiri menggunakan metode *design thinking* agar *user* nyaman dan puas.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini manfaat yang diharapkan adalah manfaat praktis dan akademis, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Menjadi referensi bagi perusahaan untuk melakukan pengembangan *website* PT. Inti Diva Mandiri dan memberi kenyamanan dan kepuasan *user* dalam menggunakan *website*.

2. Manfaat Akademis

Sebagai media referensi untuk peneliti berikutnya yang menggunakan konsep dan dasar yang sama di masa mendatang.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini disajikan dalam bentuk susunan bab, yang terdiri dari lima bab. Uraian mengenai sistematika penulisan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang berkaitan dengan tema penelitian, yang terdiri dari teori, paradigma, cara pandang dan tinjauan literatur dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mencakup pembahasan yang terdiri dari jenis penelitian, metode penelitian, instrumen penelitian, objek penelitian dan kerangka pemikiran.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan metode penelitian yang diterapkan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang merupakan intisari hasil penelitian yang dilihat keterkaitannya dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Saran berisikan rekomendasi untuk penelitian lanjutan.

