

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi semakin meningkat dilihat dari kemajuan ketika mendapatkan informasi, berita, dan iklan dari internet. Salah satu teknologi informasi berbasis internet adalah *website*. *Website* merupakan halaman situs yang dapat diakses secara cepat karena memiliki jangkauan waktu dan ruang yang tak terbatas (Putu *et al.*, 2021).

Menurut ahli Yeni Susilowati (2019) *website* merupakan sejumlah halaman web yang memiliki topik yang saling berkaitan antara satu halaman dengan halaman yang lainnya yang biasanya ditempatkan pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan internet maupun jaringan wilayah lokal. *Website* saat ini muncul karena kebutuhan pasar dan masyarakat semakin maju dalam bidang teknologi. Perkembangan ini memiliki tantangan dan saingan tersendiri bagi dunia kerja dan bisnis. *Website* memberikan keuntungan bagi pemilik situs dan juga pengguna *website*.

Website memberikan informasi terbaru dan menarik untuk dibaca publik dan juga sebagai media penjualan produk, edukasi, saran & kritik, informasi perusahaan, dan berbagai kreativitas lainnya yang dapat menunjang dan memiliki daya tarik lebih untuk menarik pasar dan konsumen untuk menggunakan layanan. *Website* bersifat *multiplatform*. Artinya, bisa dibuka di semua perangkat atau

device yang terhubung ke jaringan internet. Meskipun teknologi ini sudah cukup lama dipakai tetapi, masih banyak perusahaan yang masih menggunakan *website* tersebut dalam menyajikan profil perusahaan, menjual produk, atau sebagai sistem yang bisa digunakan oleh pelanggan.

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Delgado (2018) *Clutch's Small Business Survey* (perusahaan teknologi Amerika) hampir 64% pemilik bisnis sudah memiliki *Website* dan 36% belum memiliki *website*. Sebuah perusahaan tanpa situs *website* akan terlihat kurang profesional dan perusahaan akan kalah dalam hasil pencarian internet. Apa pun yang ditawarkan suatu perusahaan, konsumen saat ini ingin mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya sebelum mengambil keputusan pembelian. Tanpa *website*, perusahaan terlihat kurang meyakinkan.

Salah satu perusahaan di bidang sektor jasa dan industri yang belum memiliki *website* adalah Saulina Resort. Resort ini sudah berdiri sejak tahun 2008. Memiliki 20 kamar dan 1 vila dengan pemandangan yang indah terletak di dekat Aek Rangat Pangururan. Resort ini menawarkan berbagai fasilitas untuk memastikan pengunjung mendapat pengalaman yang luar biasa. Layanan kamar 24 jam, *wi-fi* di tempat umum, tempat parkir yang luas, juga dapat ditemukan di tempat ini. Kamar dirancang untuk memberikan tingkat kenyamanan optimal dengan dekorasi dan fasilitas yang nyaman seperti televisi, meja tulis, bar mini, kipas angin atau AC, balkon/teras yang menghadap langsung ke danau toba. Semaksimalnya perusahaan mengoptimalkan layanan fasilitas, tidak menutup kemungkinan ada beberapa hal yang membuat pengunjung kurang nyaman.

Dari Observasi yang telah dilakukan, Saulina Resort sudah bekerja sama dengan platform *travel* seperti Traveloka. Dari hasil tersebut terdapat beberapa ulasan negatif. Seperti;

1. Tempat tidur yang kurang nyaman
2. Staf restoran kurang ramah dan kurang senyum terkesan tidak menyukai pengunjung
3. Wi-fi tidak yang sangat lambat dan macet
4. Channel TV tidak semuanya tersedia
5. Remote TV tidak tersedia
6. Resepsionis kurang senyum (Nora D. Profil Traveloka, 2022).

Tidak menutup kemungkinan membuat pengunjung berpikir dua kali untuk melakukan kunjungan kembali. Di sisi lain dari hal tersebut, perusahaan sendiri tidak dapat melakukan perubahan karena tidak mendapatkan informasi ulasan tersebut secara langsung sehingga mengakibatkan munculnya ulasan dan pertanyaan secara berulang-ulang.

Dari hasil observasi terdapat juga ulasan/pertanyaan lain di *google review* tentang informasi perusahaan, seperti;

1. Kesulitan mendapatkan nomor telepon yang bisa dihubungi
2. Kesulitan mendapatkan informasi mengenai pemesanan, harga, serta pembayaran
3. Kesulitan mendapatkan informasi mengenai apakah fasilitas umum hotel dapat digunakan untuk kepentingan pribadi.



Gambar 1.1 Ulasan Google Review

Sumber: <https://business.google.com/reviews>

Karena perusahaan belum memiliki *website* resmi, Penulis memberikan solusi untuk mendesain dan mengembangkan *website* dalam membantu perusahaan mengembangkan *presence online* yang efektif dan memperjelas informasi tentang perusahaan kepada pengunjung. Selain untuk pemasaran, tujuan pengembangan *website* ini juga untuk memberikan informasi promosi yang ada di platform *travel* tersebut. Sangat disayangkan di era sekarang ini jika suatu perusahaan belum memiliki wajah atau representasi *online*. Hal ini dapat mengurangi reputasi, kepercayaan, dan kredibilitas perusahaan di mata pengunjung dan calon pengunjung. Representasi *online* dapat dibangun dengan membuat *website* perusahaan dan memperhatikan tampilan pengguna dan pengalaman pengguna (Dipo Darmawan *et al.*, 2022).

Alasan *website* memegang peran penting, yaitu;

1. *Website* menjadi tempat pertama yang sering dikunjungi calon pelanggan atau mitra bisnis ketika ingin mengetahui lebih jauh tentang suatu perusahaan.

Tampilan dan desain *website* yang profesional dapat memberikan kesan pertama yang positif dan membuat perusahaan terlihat profesional.

2. *Website* dapat memperkuat citra dan kesadaran merek sehingga perusahaan lebih diketahui oleh pelanggan
3. *Website* dapat melacak kinerja dan perilaku pengguna. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam memahami bagaimana pengunjung berinteraksi dengan situs dan memungkinkan perbaikan yang lebih baik oleh perusahaan (Hidayat & Alvin, 2021).

Namun di dalam mendesain *website* tidak hanya sekedar mendesain, memperhatikan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) sangat penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang baik. Bagi mereka yang sedang mempelajari desain aplikasi web atau seluler, harus mengetahui apa itu UI (*User Interface*) dan UX (*User Experience*). Banyak orang berpikir bahwa UI dan UX sebenarnya satu karena mempunyai tugas yang sama, padahal UI dan UX berbeda satu sama lain. UI mempunyai tujuan untuk mempercantik tampilan antarmuka, memainkan banyak warna, jenis font, desain logo, pemilihan gambar, dan sebagainya. Segala sesuatu yang berhubungan dengan estetika adalah tujuan dari UI. Sedangkan tujuan UX adalah untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna dalam menggunakan produk, mereka akan mengatur alur pengguna (perjalanan pengguna) dan mengidentifikasi apa yang perlu ditingkatkan. Dalam mendesain tampilan *User Interface* dan *User Experience* membutuhkan komunikasi antar semua tim sehingga tidak terjadi yang namanya *redesign*. Desain ulang biasanya terjadi jika tidak ada komunikasi visual antar tim desainer dan

pengembangan tentang rencana desain aplikasi/*website*. Untuk meminimalkan segala kemungkinan yang akan terjadi terutama masalah *redesign*, sangat penting membuat rencana terlebih dahulu yaitu mendesain aplikasi/*website* yang diinginkan (Pramudita *et al.*, 2021).

UI atau *User Interface* yang jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia memiliki arti “Antarmuka”. *User Interface* merupakan di mana pengguna dapat melihat dan berinteraksi dengan sistem informasi itu sendiri. Salah satu ciri sistem informasi yang baik adalah desain antarmukanya mudah digunakan. Dengan kata lain fokus *User Interface* berfokus pada membangun tampilan visual produk, hal ini meliputi estetika, pemilihan font, tipografi, dll. Para desainer mendesain semua tampilan berdasarkan hasil penelitian dan arahan dari tim UX/*User Experience*, hal ini dilakukan agar suatu produk tidak hanya estetik tetapi juga bermanfaat (Tazkiyah & Arifin, 2022).

Menurut Borrys Hasian (2018) *User Experience* atau dalam bahasa Indonesia “Pengalaman Pengguna” adalah persepsi dan respons seseorang dari penggunaan produk, sistem, atau layanan. *User Experience* menilai seberapa puas seseorang dan kenyamanan seseorang terhadap suatu produk, sistem, dan layanan. Sebuah prinsip yang mendalam membangun UX berarti *audiens* memiliki kekuatan untuk menentukan tingkat kepuasannya sendiri (aturan pelanggan). Tidak peduli seberapa bagus fitur suatu produk, sistem, atau layanan, namun tidak ada peminatnya. Tujuannya untuk merasakan kepuasan, aturan dan kenyamanan dalam berinteraksi. Para desainer mendesain semua tampilan berdasarkan hasil penelitian

dan arahan dari tim UX, hal ini dilakukan agar suatu produk perusahaan tidak hanya estetik tetapi juga bermanfaat.

Pengerjaan UI/UX membutuhkan kemampuan yang berbeda. Di dalam pengerjaan UI memerlukan keahlian kreativitas visual, desain merek, dan desain grafis. Kemampuan ini berguna untuk mempermudah pengerjaan dalam membuat tampilan desain. Berbeda dengan UX, di dalam pengembangan UX perlu memiliki keahlian *empathy*, *riset*, *analytical thinking*, *problem solving*, dan *kreatif*. *User Interface* dan *User Experience* yang baik di situs web akan menghasilkan pengunjung tetap berada di situs web. Sebaliknya, desain *User Interface* dan *User Experience* situs web yang buruk akan membuat pengguna menjadi tidak nyaman dan meninggalkan situs web (Tazkiyah & Aridhanyati, 2022). Tampilan UI/UX yang baik dapat memberikan nilai positif terhadap *Customer Experience*.

Menurut Meyer dan Schwager (2007) *Customer Experience* adalah tanggapan internal yang dimiliki oleh konsumen langsung atau tidak langsung dengan suatu perusahaan. Kontak langsung umumnya terjadi selama pembelian, penggunaan, dan servis. Kontak tidak langsung termasuk pertemuan yang tidak direncanakan dengan perwakilan produk, layanan, atau *branding* perusahaan berupa rekomendasi atau kritik, iklan, laporan berita, ulasan dan sebagainya.

Menurut Ferdinand (2002) ada beberapa dimensi dari *Customer Experience*. Yaitu;

1. Pengalaman
2. Kepuasan terhadap Layanan
3. Kepuasan terhadap Solusi yang diberikan
4. Konsumen ikut terlibat dalam pengambil Keputusan

5. Adanya nilai tambah layanan dibanding layanan lainnya (Pradana *et al.*,2021).

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk membuat suatu karya ilmiah berupa skripsi dengan judul **“Pengembangan Website Saulina Resort Berbasis User Interface Dan User Experience (UI/UX) Untuk Memberikan Nilai Positif Terhadap Customer Experience”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Perusahaan belum memiliki *website* sebagai *presence online* yang efektif untuk memperjelas informasi tentang perusahaan
2. Tidak mudahnya mengidentifikasi konsep UI/UX yang sesuai dengan keinginan *user* sehingga berdampak positif terhadap pengalaman pengguna

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan pada penelitian ini lebih terarah, maka peneliti memberikan batasan masalah sesuai dari informasi penelitian terdahulu. Adapun batasan masalah di dalam penelitian ini yaitu;

1. Penelitian ini berfokus mengembangkan *website* saulina resort
2. Pengembangan *website* ini menggunakan *wordpress* untuk membantu dalam proses pengembangan

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka diperoleh suatu rumusan masalah yaitu;
Bagaimana mengembangkan *website* Saulina Resort berbasis UI/UX untuk memberikan nilai positif terhadap *customer experience*?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengetahui cara bagaimana mengembangkan *Website* Saulina Resort berbasis UI/UX untuk memberikan nilai positif terhadap *customer experience*

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Penulis

1. Memberikan kesempatan kepada penulis untuk berkontribusi terhadap kemajuan industri perhotelan dengan mendesain sistem informasi yang ramah pengguna dan efisien
2. Mengembangkan keterampilan pemecahan masalah dan berpikir kritis melalui proses penelitian

1.6.2 Bagi Perusahaan

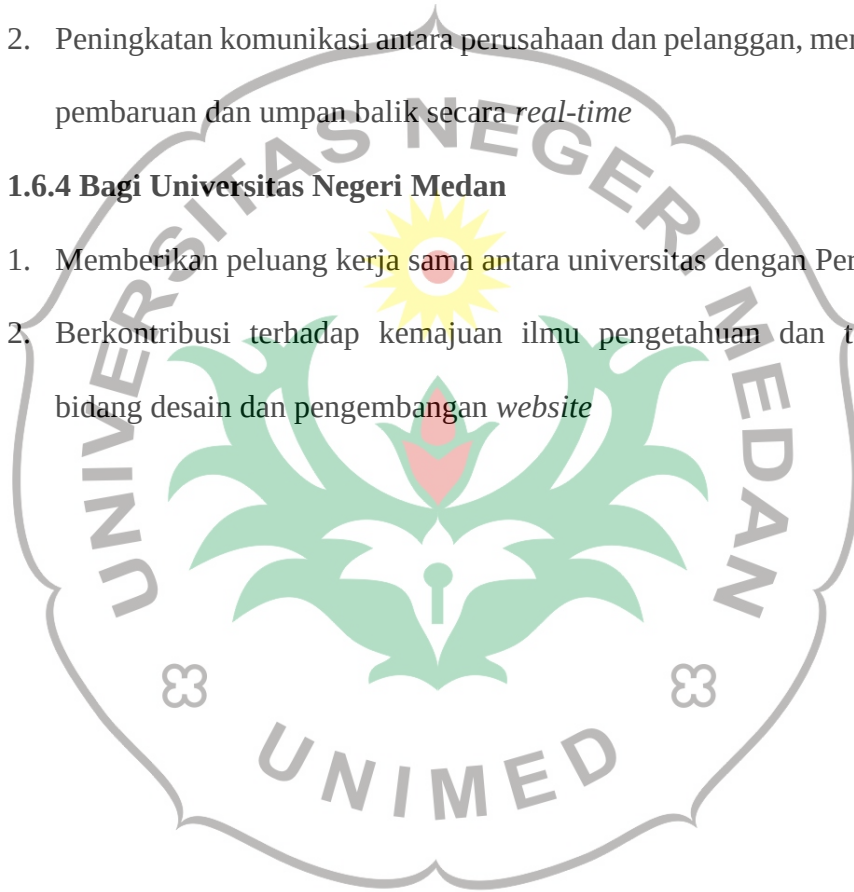
Perusahaan dapat menghubungkan *website* dengan akun sosial media, sehingga pengunjung dapat mengikuti perkembangan terbaru melalui platform tersebut.

1.6.3 Bagi Pelanggan

1. *Customer* dapat dengan mudah mengakses informasi tentang Perusahaan
2. Peningkatan komunikasi antara perusahaan dan pelanggan, memungkinkan pembaruan dan umpan balik secara *real-time*

1.6.4 Bagi Universitas Negeri Medan

1. Memberikan peluang kerja sama antara universitas dengan Perusahaan
2. Berkontribusi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang desain dan pengembangan *website*



THE *Character Building*
UNIVERSITY