

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

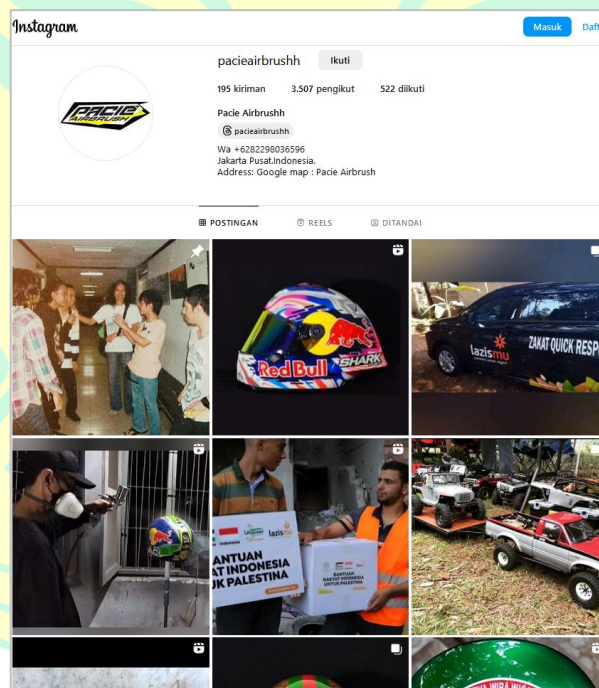
Perkembangan teknologi yang cepat memberikan pengaruh besar dalam kehidupan manusia, sehingga tidak heran jika pada saat ini segalanya dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi. Salah satunya adalah teknologi informasi. Teknologi informasi dan komunikasi telah memungkinkan kita untuk mengakses informasi dan komunikasi secara instan. Menurut hasil survei terbaru yang dilakukan oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) pada awal tahun 2024, mengalami peningkatan penetrasi pengguna internet dari 78,19% menjadi 79,5% yaitu 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa pengguna internet aktif di Indonesia. Angka ini menunjukkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi semakin menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia.

Dalam penerapannya, teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk melakukan *branding image* yang dapat memperluas jejaring. Banyak sekali ditemukan suatu *brand* atau perusahaan yang memperluas target mereka dengan memanfaatkan teknologi, salah satunya dengan penggunaan *company profile* berbasis *website* sebagai sarana publik untuk mendapatkan informasi terkait dengan *brand* atau perusahaan tersebut. Dengan terbentuknya *website* yang melibatkan informasi yang relevan, desain yang menarik, dan navigasi yang intuitif, maka *website* dapat menjadi salah satu media utama dalam menyampaikan *company profile* kepada khalayak umum dan pelanggan potensial (Zen dkk., 2022).

Sementara itu dalam perancangan *company profile* berbasis *website*, elemen-elemen seperti Antarmuka dan Pengalaman Pengguna atau *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) menjadi peran penting. Pentingnya peran UI dan UX dalam pembuatan *website* dapat dirasakan oleh pengguna melalui kenyamanan dan pengalaman disaat menggunakan setiap fitur yang tersedia (Vallendito, B. (2020). Kesesuaian dari UI dan UX juga menciptakan tampilan yang menarik secara estetika, dan kemudahan bagi pengguna, dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Apabila UI yang dimiliki buruk, akan timbul perasaan frustrasi bagi

pengguna dan berdampak pada produktifitas (Ritonga, 2023), dan UX meliputi seluruh interaksi pengguna dengan suatu produk, sementara kemudahan pengguna menjadi salah satu aspek dari pengalaman pengguna, yang berkaitan dengan seberapa mudah suatu produk dipahami dan digunakan oleh pengguna. (Nidhom, 2019).

Dalam kasus tertentu seperti pada perusahaan Pacie Airbrush, potensi penggunaan *website* sebagai *company profile* belum terealisasi. Pacie Airbrush merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa *painting* otomotif, adapun jasa yang ditawarkan adalah *custom airbrush artwork* dan *full* atau *body parts painting* dari helm, motor, dan mobil kepada perorangan maupun industri. Sejak awal berdiri, Pacie Airbrush memperkenalkan diri melalui penyaluran informasi dari orang lain ke orang lain dengan komunikasi lisan dan sosial media Instagram milik Cici Cendikya selaku pendiri Pacie Airbrush digunakan sebagai sarana informasi perusahaan, dan turut menjadi wadah portofolio dari hasil produk dan kerjasama dengan pelanggan maupun mitra bisnis seperti pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kondisi Instagram Pacie Airbrush

Namun media dan platform yang digunakan kurang efektif dan efisien sehingga hal ini masih belum membantu Pacie Airbrush untuk semakin dikenal,

karena jangkauan yang dimiliki Pacie Airbrush untuk memperkenalkan diri tidak luas. Sehingga hal ini dapat menghambat mimpi Pacie Airbrush untuk lebih dikenal diseluruh Indonesia bahkan dunia.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Cici Cendikya selaku pemilik Pacie Airbrush, didapati hasil yaitu terdapat kendala yang dialami selama beroperasi berkaitan dengan kurangnya visibilitas dan aksesibilitas informasi yang memadai. Meskipun Pacie Airbrush aktif di media sosial, pelanggan sering kesulitan menemukan informasi yang komprehensif dan terstruktur tentang layanan Pacie Airbrush. Hal ini diperkuat dengan penjelasan yang lebih rinci tentang identitas perusahaan, termasuk sejarah, nilai-nilai, dan tujuan perusahaan yang belum diberikan kepada pelanggan dengan jelas. Selain itu, pengelompokan layanan Pacie Airbrush juga belum optimal, yang dapat membingungkan pelanggan. Kemudian, akun media sosial Instagram Pacie Airbrush belum sepenuhnya memberikan gambaran menyeluruh tentang profil perusahaan yang mengakibatkan kurangnya konteks bagi pelanggan. Selain itu, permasalahan yang ada juga ditemukan saat peneliti melakukan wawancara dengan para calon pelanggan maupun pelanggan yang pernah menggunakan layanan dari Pacie Airbrush, seperti yang tercantum pada Lampiran 4. Tentunya, maka dari itu diperlukan rancangan sebuah *company profile* berbasis *website* agar menghasilkan informasi yang mudah ditemukan secara baik maupun detail, meningkatkan nilai serta citra perusahaan dan meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat untuk menggunakan jasa dari Pacie Airbrush.

Selanjutnya dalam merancang tampilan antarmuka yang menarik, terstruktur dan memenuhi kebutuhan pengguna *company profile* berbasis *website*, menurut (Kurosu, 2020) pada bidang interaksi manusia dan komputer, memahami tujuan bisnis sama pentingnya memahami kebutuhan pengguna. Maka dari itu penelitian ini menggunakan Metode *Five Planes* untuk merancang UI *company profile* berbasis *website* berdasarkan kebutuhan pengguna dengan memperhatikan lima elemen. Adapun lima elemen tersebut, yaitu *strategy plane* untuk mencari kebutuhan pada aplikasi, *scope plane* untuk penentuan fungsional, *structure plane* untuk penentuan interaksi manusia, *skeleton plane* untuk desain *low-fidelity*, dan *surface plane* untuk desain prototipe (Achmad dkk., 2021). Kelima elemen tersebut

saling berhubungan, di mana setiap elemen terkoneksi satu sama lain. Ketika terjadi perubahan pada lapisan dasar, hal ini akan berdampak pada lapisan di atasnya. (Maggenta dkk., 2022).

Dengan demikian, berdasarkan permasalahan yang ada dimana akun instagram Pacie Airbrush belum menggambarkan profil perusahaan, maka solusi yang didapatkan melalui penelitian ini adalah merancang *design* antarmuka dan pengalaman pengguna *company profile* berbasis website Pacie Airbrush yang memperhatikan tampilan yang menarik secara estetika, dan kemudahan bagi pengguna, dalam mendukung pencapaian tujuan Pacie Airbrush. Maka dari itu, penelitian ini diberikan judul **“Perancangan Antarmuka Pengguna Dan Pengalaman Pengguna *Company Profile* Pacie Airbrush Berbasis Website Dengan Metode *Five Planes*”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Pacie Airbrush belum memiliki *company profile* berbasis *website*.
2. Pacie Airbrush terkendala dalam memberikan visibilitas dan akses informasi untuk jangkauan lebih luas.
3. Adanya kesulitan dari calon pelanggan dan pelanggan tetap dalam mendapatkan informasi lengkap dan terstruktur tentang layanan Pacie Airbrush kepada pelanggan.
4. Belum adanya akses mudah untuk calon pelanggan dan pelanggan tetap mendapatkan informasi mengenai identitas, sejarah, dan visi misi perusahaan secara resmi.
5. Calon pelanggan kesulitan dalam mengetahui informasi terkait bagaimana cara menggunakan layanan, menghubungi, dan menemukan lokasi perusahaan.
6. Akun media sosial Pacie Airbrush kurang memberikan gambaran profil perusahaan yang lengkap.
7. Pacie Airbrush belum memiliki rancangan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna yang diperlukan untuk merancang *company profile* berbasis *website*.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki pembatasan masalah agar dapat dilakukan lebih terarah, sebagai berikut:

1. Perancangan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna *Company Profile* berbasis *Website* dengan metode *Five Planes*.
2. Perancangan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna *Company Profile* berbasis *Website* menggunakan Figma hanya dalam bentuk prototipe *High – Fidelity (Hi-Fi)*.
3. Perancangan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna *Company Profile* berbasis *Website* menggunakan konten yang berisi dengan bahasa Indonesia.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah, yaitu “Bagaimana membuat sebuah rancangan desain Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna *Company Profile* Pacie Airbrush Berbasis *Website* dengan metode *Five Planes*?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat sebuah rancangan desain Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna *Company Profile* Pacie Airbrush Berbasis *Website* dengan metode *Five Planes*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini untuk penulis dan pengguna adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran berupa tampilan prototipe yang nantinya akan membantu perancangan *company profile* berbasis *website* ini menjadi nyata.

2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan untuk penelitian berikutnya dalam merancang suatu UI, UX, *company profile* ataupun referensi menggunakan metode *Five Planes*.
3. Penelitian ini memberikan keterampilan, pembelajaran, dan pengetahuan baru mengenai pengembangan *User Interface* dan *User Experience*.
4. Penelitian dapat menjadi sumber bacaan bagi para pembaca untuk merancang atau mengembangkan produk dengan fokus yang sama.

