

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi yaitu suatu teknologi yang mempunyai fungsi pada mengolah data, memperoleh, memproses data, menyusun, membaharui, menyimpan data menggunakan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang berkualitas atau berguna [1]. Komponen utama dalam teknologi informasi adalah perangkat komputer yang menggantikan peran manusia dan memperkuat peran manusia. Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat baik di perusahaan maupun instansi pemerintah, dibutuhkan teknologi informasi untuk dapat menunjang proses kerja dan pelayanan bagi masyarakat [2]. Teknologi informasi secara sederhana dapat dipandang sebagai ilmu yang diperlukan untuk mengelola informasi sehingga informasi dapat dengan mudah dicari atau ditemukan kembali. Sedangkan untuk dapat mengelola informasi tersebut dengan baik, efektif dan cepat diperlukan teknologi komputer sebagai pengolah informasi dan teknologi komunikasi sebagai penyedia informasi jarak jauh [3]. Teknologi informasi yang dapat kita jumpai pada perusahaan salah satunya adalah *website*.

*Website* atau disingkat *web*, dapat diartikan satu set laman yang terdiri dari beberapa halaman berisi informasi yang berupa data digital berupa teks, gambar, video, audio, dan animasi lainnya disediakan melalui jalur koneksi internet [4]. *Website* menjadi salah satu media yang sangat cocok untuk mengenalkan kepada masyarakat luas berbagai potensi dan keunggulan dari suatu produk yang ingin kita pasarkan [5]. *Website* yang baik adalah *website* yang mempertimbangkan dan memperhatikan kenyamanan pengguna, sehingga tidak menimbulkan kesulitan bagi pengguna saat mengakses *website*. Salah satu faktor penting yang dapat mendukung keberhasilan membangun *website* adalah *User Experience* (UX) [6].

*User interface* ialah masukan dan keluaran melibatkan sistem pengguna secara langsung bersifat konseptual, fisik dan perseptual [7]. *User Interface* (UI) bagian dari program yang bersentuhan dan berinteraksi langsung dengan *user*. Sedangkan *User Experience* (UX) adalah seluruh aspek yang berkaitan dengan pengalaman seorang pengguna dalam menggunakan sebuah produk, seberapa mudah cara kerjanya untuk dipahami, bagaimana perasaan ketika menggunakan produk, dan bagaimana pengguna mencapai tujuannya melalui produk [8]. *User Interface* dan *User Experience* adalah dua hal yang berpengaruh dalam perancangan membuat tampilan pada sistem yang berpengaruh pada kepuasan pengguna.

*Customer Experience* merupakan suatu proses, strategi dan implementasi dari suatu perusahaan untuk mengelola konsumen terhadap pengalamannya dengan sebuah produk atau layanan. Pada dasarnya, *customer experience* adalah penciptaan kepuasan konsumen melalui pengalaman [9]. Jadi, suatu *Internet Service Provider* harus meningkatkan kualitas layanan aplikasi dan *website* mereka untuk menjaga kepuasan pelanggan dalam penggunaan teknologi.

*Internet Service Provider* adalah perusahaan penyedia jasa internet. Jaringan yang tersedia di suatu *Internet Service Provider* terdiri dari jaringan regional serta jaringan internasional yang memungkinkan pelanggan terhubung dengan mudah ke dunia luar secara global. Banyaknya *Internet Service Provider* yang tersedia tentunya memiliki karakteristik yang berbeda-beda dalam hal kualitas jaringan, pemeliharaan layanan, stabilitas koneksi, *bandwidth*, dan harga yang ditawarkan [10]. Salah satu contoh perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan adalah PT. Telkom Satelit Indonesia atau Telkomsat.

Telkomsat adalah salah satu anak perusahaan Telkom, yang bergerak di bidang penyediaan layanan telekomunikasi berbasis satelit [11]. Nugroho Wibisono menjelaskan bahwa di Telkomsat membutuhkan respons dari pelanggan terkait layanan yang diberikan kepada pelanggan saat selesai melakukan penanganan keluhan dari pelanggan. Respons

tersebut berguna untuk mengukur layanan yang telah diberikan oleh Telkomsat kepada pelanggan. Umumnya saat melakukan penilaian penanganan masih dilakukan manual secara langsung ke teknisi ataupun ke kantor. Telkomsat menginginkan pelanggan dapat menilai layanan melalui *website* yang akan disediakan kemudian dari pihak Telkomsat dapat melihat bagaimana respon dari pelanggan terkait layanan yang telah diberikan dengan menggunakan model *net promotore score* (komunikasi pribadi, 26 Maret 2021).

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka dipandang perlu untuk dibuatkan perancangan *user interface website* untuk pelanggan Telkomsat menilai layanan yang telah diberikan. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan yang dapat dilakukan untuk membuat suatu rancangan tampilan *user interface* yaitu dengan menggunakan metode *user centered design*. *User centered design* atau yang disebut desain yang berpusat pada manusia atau orang adalah suatu metode yang digunakan untuk pengembangan sistem interaktif yang bertujuan untuk membuat suatu sistem atau perangkat lunak [12].

Atas dasar latar belakang tersebut, maka diusulkan penelitian dengan judul **“PERANCANGAN UI/UX UNTUK WEBSITE CUSTOMER EXPERIENCE PADA RURAL INTERNET SERVICES PROVIDER MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah yaitu diperlukannya sebuah *website* untuk pelanggan Telkomsat menilai layanan yang telah diberikan. Sebagai dasar pembuatan *website*, dibutuhkan desain *user interface* yang simple dan menarik secara visual dan *user experience* yang mudah digunakan oleh pengguna *website* yang akan dirancang.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini, yaitu :

1. Menghasilkan rancangan *user interface website rural internet service provider* yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Menghasilkan *user experience* yang mudah dipahami dan mudah digunakan pada rancangan *user interface* yang telah dibuat.

### **1.4 Batasan Masalah**

Dalam melakukan penelitian, peneliti membatasi permasalahan dalam hal berikut :

1. Perancangan *user interface* dan pengujian *user experience* hanya berfokus pada pelanggan yang menggunakan layanan Telkomsat.
2. Perancangan *user interface* dan pengujian *user experience* hanya dirancang untuk *website* saja.
3. Penelitian hanya menggunakan metode *user centered design*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang *user interface* dan *user experience* pada *website* pelanggan Telkomsat.
2. Memberikan kepuasan pelanggan terhadap penilaian pelayanan dari layanan Telkomsat.