

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Bersamaan dengan kemajuan teknologi informasi dan internet, jumlahnya semakin bertambah. Masyarakat yang membutuhkan akses internet untuk keperluan sehari-hari. Hal ini membuat permintaan terhadap layanan internet semakin tinggi dan meningkatkan persaingan di antara provider layanan internet. Untuk memenangkan persaingan dan memenuhi kebutuhan pelanggan, provider layanan internet harus memberikan pengalaman pengguna yang terbaik dalam menggunakan layanan. Salah satu metode untuk mencapai tujuan ini adalah dengan mengimplementasikan user interface (UI) yang baik pada website mereka.

UI yang baik akan memberikan kemudahan penggunaan pada website, meningkatkan keterlibatan pengguna, dan mengurangi tingkat frustrasi pengguna. Selain itu, UI yang baik juga akan meningkatkan citra brand provider layanan internet dan membuat mereka terlihat lebih profesional. Dengan banyaknya opsi provider layanan internet yang tersedia di pasar, pengguna cenderung memilih provider yang memiliki UI yang lebih baik dan mudah digunakan. Oleh karena itu, implementasi UI yang baik pada website provider layanan internet merupakan hal yang sangat penting untuk menjaga keberhasilan bisnis mereka.

Namun, meskipun perkembangan teknologi informasi semakin pesat, tidak semua bisnis dapat bertahan. Kampung.net, sebuah penyedia jaringan wifi rt/rw di Desa Sumberagung, mengalami penurunan peminat yang drastis. Penyebab penurunan tersebut adalah banyaknya pesaing yang muncul dan mulai menggunakan teknologi yang lebih canggih daripada kampung.net yang masih menggunakan teknologi konvensional. Oleh karena itu, diperlukan suatu bentuk inovasi yang menggunakan kemajuan teknologi informasi untuk membantu kampung.net agar dapat bersaing kembali dengan pesaingnya.

Metode design thinking akan diterapkan melalui tiga langkah utama,

yaitu tahap akuisisi informasi dan pemahaman, tahap generasi konsep, serta tahap pengujian dan penilaian. Langkah pertama, akuisisi informasi dan pemahaman, memiliki tujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Selain itu, pendapat dan pandangan dari berbagai pihak terkait, termasuk pengguna, pemilik bisnis, dan pakar teknologi informasi, juga akan dikumpulkan. Langkah kedua, generasi konsep, bertujuan untuk mengembangkan gagasan-gagasan solutif yang kreatif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kolaborasi antar tim dengan latar belakang disiplin yang beragam akan diterapkan dalam sesi perumusan ide dan pembuatan prototipe. Langkah terakhir, pengujian dan penilaian, memiliki tujuan untuk menguji serta mengevaluasi konsep-konsep solusi yang telah dihasilkan pada tahap sebelumnya. Melibatkan pengguna dan para pemangku kepentingan terkait, langkah ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik yang berguna guna penyempurnaan lebih lanjut terhadap solusi yang telah dirancang.

Dalam kesimpulannya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi inovatif dalam pengembangan sistem informasi administrasi Kampung.net dengan memanfaatkan metode design thinking. Dengan solusi yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan preferensi pengguna, diharapkan Kampung.net dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah peminatnya di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Selain hal tersebut, diharapkan bahwa penelitian ini juga mampu memberikan sumbangan bagi kemajuan pengetahuan dan teknologi informasi, khususnya di ranah pengembangan sistem informasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan dasar dari konteks permasalahan. tersebut terdapat berbagai rumusan masalah yang bisa membantu penulis untuk mencapai tujuan

1. Bagaimana merancang UI website layanan paket internet menggunakan design thinking?

### **1.3 Tujuan**

Tujuan penelitian implementasi desain user interface pada website provider layanan internet adalah untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas website tersebut Dalam melakukan pemberian layanan kepada konsumen. Dalam lingkup penelitian ini, peneliti akan melakukan proses analisis dan penilaian terhadap desain user interface yang telah diterapkan pada website provider layanan internet serta menganalisis kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap website tersebut. Selanjutnya, peneliti akan merancang dan mengimplementasikan desain user interface yang baru dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan pengguna serta prinsip-prinsip desain Dengan pelaksanaan penelitian ini, diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan terhadap website provider layanan internet.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

- 1) Meningkatkan pengalaman pengguna: Dengan melakukan penelitian implementasi desain user interface pada website provider layanan internet, pengalaman pengguna dapat ditingkatkan. Ini dapat mempercepat dan memudahkan pemahaman tentang layanan yang mereka terima, memberikan kemudahan dalam navigasi dan meminimalkan kesalahan yang terjadi saat mereka menggunakan website.
- 2) Meningkatkan loyalitas pelanggan: Dengan memberikan pengalaman pengguna yang optimal, pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, sehingga mengurangi resiko terjadinya pelanggan yang berpindah ke provider lain. Hal ini dapat memperkuat brand dan reputasi provider layanan internet.
- 3) Menarik perhatian pengguna baru: Dalam dunia internet, persaingan antara provider semakin ketat sehingga setiap provider membutuhkan daya tarik yang menarik pengguna untuk menggunakan layanan mereka. Dengan

menggunakan desain user interface yang baik, website provider layanan internet menjadi lebih dikenal dan bisa menarik pengguna baru

### **1.5 Batasan Penelitian**

Beberapa batasan masalah implementasi desain user interface pada website provider layanan internet yang dapat diidentifikasi antara lain:

- 1) aplikasi yang digunakan untuk merancang UI website nya adalah html + css