

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era digital seperti saat ini, teknologi informasi telah menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi dan jangkauan bisnis. Menurut Kotler dan Keller (2016), transformasi digital memungkinkan perusahaan untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan meningkatkan interaksi dengan pelanggan secara efektif. Namun, tidak semua perusahaan, terutama usaha kecil dan menengah (UKM), telah memanfaatkan potensi digital secara optimal. Maulana Teknik Solution, sebagai penyedia jasa *service* AC, saat ini masih mengandalkan metode tradisional dalam operasional dan pemasarannya, seperti pemasaran mulut ke mulut dan pendekatan konvensional lainnya. Meskipun metode ini telah membantu perusahaan bertahan selama ini, pendekatan tersebut memiliki keterbatasan dalam hal jangkauan dan efisiensi. Menurut Almeyda dan Prasetyo (2025), UMKM saat ini membutuhkan digitalisasi layanan berbasis *Website* untuk memperluas jangkauan pasar.

*Website* perusahaan yang saat ini ada (<https://maulanatehniksolution.com/>) belum dimanfaatkan secara optimal dengan kurangnya fitur-fitur pendukung seperti pemesanan *Online* atau estimasi biaya *service*, membuat *Website* tersebut belum menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan efisiensi bisnis (Nielsen, 2012). Selain itu, ketergantungan pada pemasaran mulut ke mulut juga membatasi jangkauan bisnis, karena hanya dapat menjangkau pelanggan dalam lingkup geografis yang terbatas, menurut Putra dan Sunandar (2022), transformasi digital

mendorong UKM untuk meningkatkan layanan berbasis antarmuka pengguna yang intuitif

Permasalahan ini menunjukkan perlunya transformasi digital untuk meningkatkan daya saing dan efisiensi bisnis Maulana Teknik Solution. Pengembangan UI/UX *Website* yang lebih baik dapat menjadi solusi untuk memperluas jangkauan pemasaran, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menyediakan layanan yang lebih efisien. Metode *Lean UX* dipilih sebagai pendekatan pengembangan karena fokusnya pada iterasi cepat, serta keterlibatan aktif stakeholder dalam setiap tahap pengembangan, dan validasi langsung dengan pengguna (Purwaningtias & Ulfa 2024). Dengan menerapkan *Lean UX*, diharapkan *Website* Maulana Teknik Solution dapat menjadi platform yang *user-friendly*, efektif, dan mampu mendukung pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

Menurut Hagi, Agung dan Adhi dengan merancang dan membuat *Prototype* desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada *Website* lebih baik menggunakan metode *Lean UX*, serta untuk mengetahui perbandingan hasil pengujian *Prototype* yang dibuat dengan hasil pengujian *Website eksisting* untuk mengetahui seberapa besar perubahan yang ada.

Menurut Fajar Pemilihan metode *Lean UX* dikarenakan metode ini memiliki tiga prinsip yaitu meminimalkan desain yang tidak perlu dalam proses merancang UX yang akan membantu tim pengembang, menyelaraskan pihak-pihak yang bersangkutan dalam pengembangan UX, pengerjaan berdasarkan pengalaman dengan melakukan percobaan cepat dan mengukur bagaimana ide-ide yang telah digagaskan telah mencapai tujuan

Menurut Shila dan Walidini kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap desain baru di setiap variabelnya dengan hasil perhitungan SUS yang menunjukkan nilai 83 membuktikan bahwa sistem yang dirancang ulang telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pendekatan metode *Lean UX* dapat menghasilkan produk yang lebih baik dengan cepat dan efisien. Studi kasus pada penelitian sebelumnya juga menunjukkan peningkatan serupa dalam kepuasan pengguna setelah menerapkan metode ini

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan, masalah analisis dan desain UI/UX (*User Experience*) dengan metode *Lean UX* pada Website Maulana Tehnik Solution dapat dirumuskan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terfokus dan dapat diselesaikan dalam waktu yang terbatas, berikut adalah batasan masalah yang ditetapkan:

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Lean UX*
2. Hasil akhir dari penelitian ini berupa *Prototype* interaktif
3. Evaluasi dilakukan dalam penelitian ini hanya terbatas pada uji kegunaan (*Usability Testing*)

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian/riset ini adalah sebagai berikut:

1. Mengimplementasikan metode *Lean UX* dalam pengembangan UI/UX pada *Website Maulana Teknik Solution*.
2. Merancang kembali *Prototype UI/UX Website Maulana Teknik Solution* agar lebih *user-friendly*

### 1.5 Manfaat Penelitian/Riset

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa
  - a. Mengasah kemampuan analisa sebuah permasalahan melalui salah satu tahapan yang ada dalam metode yang digunakan,
  - b. meningkatkan skill desain yang dimiliki oleh mahasiswa.
2. Bagi mitra
  - a. Mendapatkan hasil inovasi desain yang lebih matang untuk *Website* mereka.
  - b. Diharapkan meningkatkan jangkauan pasar yang lebih luas melalui platform digital yang efektif karena telah dilakukan pengembangan.
3. Bagi universitas
  - a. Menciptakan suatu hubungan kerjasama dengan mitra melalui penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa mereka.
  - b. Menghadirkan citra yang baik dikarenakan telah mewadahi mahasiswa mereka dalam hal berinovasi.