

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat mendorong munculnya berbagai aplikasi dalam bentuk *mobile* maupun *website* yang bertujuan untuk mempermudah segala aktivitas dan pekerjaan manusia, terutama di bidang industri layanan digital. Dalam proses perancangannya, UI/UX *designer* berperan penting dalam memastikan perancangan (*prototype*) aplikasi tidak hanya menarik, tetapi juga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna. *User interface* (UI) adalah tampilan antarmuka yang berfungsi sebagai jembatan yang memungkinkan manusia berinteraksi langsung dengan sistem, sehingga pengembangannya harus mempertimbangkan kenyamanan, kemudahan, dan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. *User experience* (UX) adalah pengalaman pengguna terhadap suatu produk atau jasa, serta tanggapan mereka terhadap pengalaman tersebut (Wiwesa, 2021). Desain UI/UX yang baik memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam menggunakan aplikasi dalam jangka waktu yang lama, sedangkan desain yang buruk mendorong pengguna beralih ke aplikasi lain dengan kenyamanan dan pengalaman yang lebih baik. UI merupakan aspek krusial dalam pengembangan sistem digital karena kemudahan aksesnya menandakan efektivitas pada pengoperasian fitur dan layanan (Faridha et al., 2024). Dalam perancangannya, terdapat berbagai metode yang dapat digunakan, seperti *Design Thinking*, *User Centered Design* (UCD), *Lean UX*, dan *Double Diamond*.

Dalam konteks penelitian ini, PT Radnet Digital Indonesia (RDI) adalah perusahaan yang bergerak pada bidang layanan solusi digital untuk pengembangan bisnis atau kebutuhan pribadi. Namun, hingga saat ini RDI belum memiliki aplikasi *mobile Android* layanan internet yang dirancang untuk mendukung pengelolaan secara mandiri oleh pelanggan. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri mengingat pelanggan masa kini cenderung menginginkan layanan yang cepat, ringkas, dan dapat diakses melalui perangkat *mobile Android*. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, diperlukan perancangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang optimal dalam bentuk aplikasi *mobile Android*. Aplikasi tersebut mencakup fitur-fitur seperti informasi status koneksi internet, tagihan dan pembayaran, pengecekan tagihan dan paket berlangganan, pelaporan gangguan, pengaturan profil pelanggan, serta akses bantuan teknis. Dengan pendekatan desain UI/UX yang tepat, aplikasi *mobile Android* ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan pelanggan dalam berinteraksi dengan layanan internet dari RDI.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *design thinking* yaitu metode desain yang berpusat pada manusia (*human-centric*) untuk menyelesaikan masalah dan menghadirkan inovasi baru. Metode ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan menyelesaikan permasalahan secara efektif karena penggunaannya berpengaruh terhadap perancangan UI/UX suatu aplikasi (Cahyani & Indriyanti, 2022).

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses penerapan metode *design thinking* dalam perancangan UI/UX aplikasi *mobile Android* berbasis pelanggan di PT Radnet Digital Indonesia?
2. Bagaimana proses perancangan UI/UX aplikasi *mobile Android* berbasis pelanggan di PT Radnet Digital Indonesia dapat meningkatkan kebutuhan pelanggan?
3. Apa saja tantangan dan solusi dalam penerapan metode *design thinking* pada perancangan aplikasi *mobile Android* layanan internet berbasis pelanggan di PT Radnet Digital Indonesia?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini bertujuan merancang *prototype* UI/UX aplikasi *mobile Android* layanan internet berbasis pelanggan di PT Radnet Digital Indonesia.
2. Proses perancangan dilakukan menggunakan metode *design thinking* yang mencakup tahapan *empathize, define, ideate, prototype, dan test*.
3. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan evaluasi menggunakan *usability testing* tanpa implementasi aplikasi secara menyeluruh.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan pelanggan dalam

perancangan UI/UX aplikasi *mobile Android* layanan internet berbasis pelanggan di PT Radnet Digital Indonesia.

2. Merancang *prototype* UI/UX aplikasi *mobile Android* layanan internet berbasis pelanggan di PT Radnet Digital Indonesia dengan menggunakan metode *design thinking*.
3. Mengevaluasi efektivitas *prototype* dalam meningkatkan *user experience* dalam menggunakan layanan internet di PT Radnet Digital Indonesia menggunakan *usability testing*.

1.5 Manfaat Penelitian

1. **Perusahaan:** Memberikan referensi dalam perancangan UI/UX aplikasi *mobile Android* layanan internet berbasis pelanggan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. **Peneliti Lain:** Memberikan referensi dalam penelitian selanjutnya terkait perancangan *prototype* UI/UX aplikasi *mobile Android* dengan menggunakan metode *design thinking*, khususnya dalam efektivitas layanan digital di industri penyedia layanan internet.