

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi telah menjadi keharusan bagi perusahaan yang ingin mempertahankan daya saingnya di pasar. Teknologi memberikan banyak manfaat, seperti peningkatan efisiensi dan produktivitas, pengolahan data yang lebih cepat dan akurat, serta kemampuan untuk mengambil keputusan bisnis yang lebih baik berdasarkan analisis data (Anggiasari, 2022). Selain itu, teknologi juga memungkinkan perusahaan untuk melakukan pemasaran dan promosi dengan lebih efektif melalui media sosial, *website*, dan aplikasi mobile. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan penggunaan teknologi sebagai bagian dari strategi bisnisnya untuk memastikan keberhasilan di pasar yang semakin kompetitif

Salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi ialah PT. Gozco, pemanfaatnya berupa penggunaan *website* sebagai salah satu tempat informasi mengenai perusahaan tersebut. Penggunaan *website* dalam PT. Gozco tersebut dapat menjadi alat penting untuk meningkatkan *visibilitas* dan *branding* bisnis, memudahkan pelanggan dalam mencari informasi dan melakukan transaksi online, serta sebagai sarana untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan *stakeholder* bisnis lainnya (Kurniawan et al., 2020). Selain itu, *website* perusahaan juga memungkinkan perusahaan untuk mengumpulkan data pelanggan dan informasi pasar yang dapat digunakan untuk mengembangkan strategi bisnis yang lebih efektif. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan desain dan fungsionalitas *website* dengan seksama, sehingga dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik dan membantu memperkuat citra bisnis di mata pelanggan dan pasar.

Website PT. Gozco yang dapat diakses di [http:// www.gozco.com/](http://www.gozco.com/) memberikan tampilan desain yang dapat digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai perusahaan tersebut, akan tetapi *website* ini terdapat

banyak kekurangan, berdasarkan hasil Kuisisioner yang disebarikan kepada karyawan PT. Gozco yang dilakukan oleh peneliti, hasilnya menyatakan bahwa *website* perusahaan ini masih terdapat kekurangan seperti tampilannya yang terlalu gelap karena warna yang digunakan dominan hitam, informasi mengenai perusahaan belum lengkap, penggunaan font yang kurang jelas dan beberapa orang kesulitan dalam menavigasi *website* tersebut. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan memberikan pengalaman terbaik bagi pengguna, Peneliti melakukan desain ulang (*Redesign*) terhadap *platform website* mereka. *Redesign website* merupakan proses mengubah kembali desain, struktur, dan fungsionalitas suatu *website* yang sudah ada dengan tujuan meningkatkan pengalaman pengguna, konversi, atau tujuan lainnya. Hal ini dilakukan melalui evaluasi terhadap *website* yang sudah ada, identifikasi masalah, perancangan konsep baru, pengembangan prototipe, pengujian, dan implementasi (stave, 2014).

Redesign dalam *website* ini menggunakan metode *design thinking*. Metode desain *Design Thinking* berfokus pada manusia atau *human centric* sebagai solusi untuk menyelesaikan masalah dan menciptakan inovasi baru (Shirvanadi et al., n.d.) . Dalam hal ini penggunaan *Design Thinking* pada PT. Gozco diharapkan metode ini dapat memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan pengguna dalam menggunakan *website* perusahaan. Dalam metode *Design Thinking*, setiap tahap proses digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan permasalahan pengguna, yang kemudian dipecahkan menjadi solusi yang diimplementasikan dalam bentuk desain antarmuka dan interaksi. Dari permasalahan diatas peneliti membuat judul penelitian "*Redesign User Interface Website PT. Gozco Menggunakan Metode Design Thinking*" yang diharapkan dapat membantu menyelesaikan permasalahan dalam latar belakang tersebut

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah yang didapat ialah "Bagaimana me-*redesign user interface website* PT. Gozco dengan menggunakan metode *design thinking*?"

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, tujuan dari penelitian ini ialah untuk melakukan *Re-design user interface* pada website PT. Gozco menggunakan metode *design thinking*.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada *redesign* website [http:// www.gozco.com/](http://www.gozco.com/) dengan menggunakan metode *design thinking* hingga menampilkan design *prototype*, kemudian untuk batas lokasi penelitian ini dilakukan di cabang Sumatera Selatan yang berlokasi di Jl. Raya Pendopo Km. 14 Desa Simpang Tais, Kecamatan Talang Ubi Kabupaten PALI Sumatera Selatan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya redesain tampilan antarmuka pada website PT. Gozco yaitu:

1. Dengan adanya *redesign* pada website PT Gozco membuat tampilan menjadi menarik sehingga memudahkan *user* mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
2. Redesain menggunakan metode desain thinking dapat mendorong terciptanya pengembangan ide-ide *design* baru yang dibuat sesuai kebutuhan pengguna, sehingga perusahaan PT Gozco dapat membagikan informasi mengenai perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas mengenai laporan penelitian ini, maka peneliti akan mencantumkan materi-materi yang tertera pada laporan penelitian ini dan dikelompokkan menjadi sub bab dengan sistematik penyampaian sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdapat penjelasan mengenai tinjauan umum dan penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang waktu dan tempat penelitian, alat dan bahan yang digunakan, metode pengumpulan data, studi literature dan tahapan penelitian yang digunakan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dan pembahasan berdasarkan tahapan penelitian seperti penjelasan mengenai *emphatize, define, ideate, prototype* dan *testingss*

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dari penelitian dan saran untuk ketahap selanjutnya