

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir berlangsung dengan sangat pesat dan membawa dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk cara masyarakat memperoleh dan menyebarkan informasi (Fahmi, 2024). Perubahan ini mendorong lahirnya berbagai platform digital yang memberikan kemudahan akses, serta menghadirkan peluang baru dalam berbagai sektor, mulai dari pendidikan, pemerintahan, hingga bisnis (Rahmasari, 2023). Kehadiran teknologi digital tidak hanya memengaruhi pola komunikasi masyarakat, tetapi juga mendorong organisasi maupun perusahaan untuk beradaptasi agar tetap relevan dan kompetitif di era digital (Hidayat & Kholik, 2024). Salah satu bentuk adaptasi tersebut dapat dilihat pada sektor bisnis, di mana perusahaan mulai memanfaatkan media digital untuk menunjang aktivitasnya.

Perkembangan internet memberikan dampak pada berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor bisnis. Kondisi ini menciptakan peluang bagi pelaku usaha untuk mengoptimalkan aktivitas bisnisnya, salah satunya dengan menyebarkan informasi perusahaan secara lebih luas. Media digital yang sering digunakan untuk tujuan tersebut adalah *website company profile*. Sebagai representasi *daring* sebuah perusahaan, situs ini berisi informasi meliputi gambaran umum perusahaan, produk maupun layanan yang disediakan, keunggulan yang dimiliki, serta detail kontak yang dapat dihubungi (Roziqin & Arianto, 2023). Selain menjadi sarana penyampaian informasi, *website company profile* juga berfungsi sebagai media promosi yang dapat memperkuat citra profesional perusahaan, membangun identitas di ranah digital, menjalin komunikasi dengan pelanggan, meningkatkan kepercayaan publik, serta memperluas jangkauan pasar (Lestari dkk., 2021). Namun demikian, masih terdapat banyak perusahaan yang belum memanfaatkan *website company profile*.

Salah satu perusahaan yang menghadapi permasalahan ini adalah CV Eka Putra Abadi. CV Eka Putra Abadi bergerak di sektor teknologi dengan layanan utama

berupa instalasi jaringan dan konfigurasi *server*. Saat ini, perusahaan hanya mengandalkan *company profile* berbentuk digital dan memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi. Namun, metode ini memiliki keterbatasan dalam menjangkau calon pelanggan secara luas dan kurang efektif dalam menarik minat pelanggan potensial. Tanpa adanya *website company profile*, perusahaan berisiko kehilangan peluang dalam memperluas jangkauan pasar dan membangun kredibilitas di dunia digital. Informasi mengenai perusahaan menjadi sulit diakses oleh calon pelanggan, sehingga dapat menurunkan kepercayaan serta mengurangi daya saing dibandingkan dengan perusahaan lain yang telah memanfaatkan platform digital. Hal ini dapat menyebabkan melambatnya pertumbuhan bisnis.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan sebuah *website company profile* yang dirancang secara profesional memiliki rancangan visual yang menarik dan tata letak menu yang intuitif sehingga mudah dioperasikan pengguna. Dalam merancang *website company profile* yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, diperlukan adanya metode yang sesuai. Salah satu metode yang dianggap tepat untuk diterapkan yaitu metode *design thinking*. Tanpa penerapan metode ini, pengembangan *website* berisiko tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna akibat kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna. Akibatnya, *website* yang dihasilkan tidak bisa dipastikan memiliki tampilan menarik, fitur relevan, dan navigasi yang mudah, sehingga mengurangi kepuasan pengguna dan menghambat pencapaian tujuan perusahaan untuk memperkuat citra profesional serta memperluas jangkauan pasar. Oleh karena itu, metode *design thinking* dipilih agar *website* yang dirancang dapat menjawab kebutuhan serta preferensi pengguna dan membantu tercapainya tujuan perusahaan. *Design thinking* merupakan metode yang berfokus pada pendalaman wawasan mengenai pengguna dalam merancang solusi yang inovatif. Metode ini terdiri dari 5 tahapan, yaitu *empathize, define, ideate, prototype* dan *test* (Sari dkk., 2020).

Metode *design thinking* telah terbukti efektif diterapkan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh (Suryadana dkk., 2023) bertujuan untuk memperbaiki alur pengiriman dari fitur proses pengantaran sampah pada program *Send Your Waste* supaya menjadi lebih sederhana. digunakan

dan dimengerti oleh pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *design thinking* agar dapat memperbaiki kualitas interaksi dan kenyamanan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya peningkatan kepuasan pengguna setelah dilakukan desain ulang pada website Waste4Change. Hal ini dibuktikan dengan skor nilai rata-rata hasil *usability testing* yaitu 6,125 dari 7, yang menandakan bahwa pengguna dapat dengan mudah dalam memahami alur proses pengiriman sampah dengan baik.

Penelitian lainnya mengenai penerapan *design thinking* yaitu berjudul “Perancangan Website Company Profile Pada CV Mitra Kuring Menggunakan Metode *Design Thinking*”. Penelitian yang berfokus pada peningkatan keterlihatan dan pembentukan citra profesional perusahaan secara profesional di platform *online* serta alat promosi digital. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu metode *design thinking* karena penelitian ini berfokus pada aspek keindahan, fungsionalitas dan pengalaman pengguna. Penelitian ini berhasil menghasilkan *website company profile* CV Mitra Kuring dengan tingkat kepuasan yang tinggi pada pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai pengujian SUS sebesar 87,25 yang menandakan bahwa situs *web* telah menyajikan tingkat kenyamanan yang sangat memuaskan kepada pengguna (Subekti dkk., 2024).

Dari penjabaran diatas, fokus penelitian ini adalah pada perancangan *website company profile* CV Eka Putra Abadi sebagai media informasi. *Website* ini akan menampilkan informasi perusahaan seperti profil perusahaan, produk atau jasa, portofolio, testimoni, dan kontak. Untuk memastikan fungsionalitas dan kemudahan penggunaan, *website* yang dikembangkan akan dievaluasi dengan *black-box testing* dan *System Usability Scale* (SUS).

Melalui penelitian ini, diharapkan *website company profile* yang dikembangkan mampu menjadi wajah profesional CV Eka Putra Abadi di dunia digital, meningkatkan daya saing bisnis, serta memperluas jangkauan pelanggan melalui platform yang lebih modern dan mudah diakses.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan metode *design thinking* pada rancang bangun *website company profile* CV Eka Putra Abadi agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan?
2. Bagaimana hasil analisis pengujian fungsionalitas menggunakan metode *black-box testing* dan aspek *usability* dengan metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap *website company profile* CV Eka Putra Abadi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan metode *design thinking* pada rancang bangun *website company profile* CV Eka Putra Abadi agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. Melakukan analisis terhadap hasil pengujian fungsionalitas menggunakan metode *black-box testing* dan aspek *usability* dengan metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap *website company profile* CV Eka Putra Abadi.

### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. *Website* tidak mencakup proses pemesanan atau *e-commerce* karena fokus utama adalah penyampaian informasi perusahaan melalui *website company profile*.
2. Pengujian *website* menggunakan metode *black-box testing* dan *System Usability Scale* (SUS).
3. Konten yang disertakan dalam *website* meliputi profil perusahaan, produk/jasa yang ditawarkan, portofolio, testimoni, dan kontak.
4. Tidak mencakup pembahasan terkait keamanan sistem, melainkan berfokus pada pembangunan fitur utama dan tampilan *website*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai implementasi teknologi pada *company profile* perusahaan berbasis *website* menggunakan metode *design thinking*.

2. Memberikan gambaran proses rancang bangun *company profile* perusahaan berbasis *website* menggunakan metode *design thinking*.
3. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang membahas mengenai rancang bangun *website company profile* menggunakan metode *design thinking* dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan wawasan kepada penulis mengenai penerapan dari metode *design thinking* dalam pengembangan *website company profile* serta evaluasi sistem menggunakan *black-box testing* dan *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini juga dapat dijadikan portofolio bagi penulis.
2. Bagi pengembang ilmu, penelitian dapat menjadi sumber referensi bagi pembaca atau peneliti selanjutnya dalam melakukan pengembangan *website* menggunakan metode *design thinking*. Selain itu dapat menjadi acuan dalam melakukan pengujian terhadap fungsionalitas dan kemudahan pengguna melalui *black-box testing* dan *System Usability Scale* (SUS).
3. Bagi perusahaan, penelitian ini akan membantu CV Eka Putra Abadi memiliki media informasi yang profesional, meningkatkan kredibilitas, dan memperluas jangkauan pasar.