**MAKALAH**

**“USER EXPERIENCE DAN USER EXPERIENCE DESIGN”**

**Dosen**

**Alfiah Abdullah S.Kom., M.Kom**



**Disusun oleh**

**Firman Ahmad (6101121017)**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER TIDORE MANDIRI**

**2024**

# Kata pengantar

**KATA PENGANTAR**

Assalamu’alaikum warahmatullahi wabarakatuh Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan dalam menyelesaikan makalah tepat waktu. Tanpa rahmat dan pertolongan-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan makalah ini dengan baik. Tidak lupa shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi agung Muhammad SAW yang syafa’atnya kita nantikan kelak.

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat sehat-Nya, sehingga makalah “User Experience Dan User Experience Design” dapat diselesaikan. Makalah ini disusun guna memenuhi tugas mata kuliah Interaksi Manusia Dan Komputer.

Penulis menyadari makalah ini masih perlu banyak penyempurnaan karena kesalahan dan kekurangan. Penulis terbuka terhadap kritik dan saran pembaca agar makalah ini dapat lebih baik. Apabila terdapat banyak kesalahan pada makalah ini, baik terkait penulisan maupun konten, penulis memohon maaf.

Tidore, Mei 2024

Penyusun

# Daftar isi

[KATA PENGANTAR i](#_Toc166850654)

[DAFTAR ISI ii](#_Toc166850655)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc166850656)

[A. Latar Belakang 1](#_Toc166850657)

[B. Rumusan Masalah 1](#_Toc166850658)

[C. Tujuan 2](#_Toc166850659)

[BAB II PEMBAHASAN 3](#_Toc166850660)

[A. Pengertian User Experience 3](#_Toc166850661)

[B. Tujuan User Experience 4](#_Toc166850662)

[C. Manfaat User Experience 4](#_Toc166850663)

[D. Elemen-Elemen Dalam User Experience 5](#_Toc166850664)

[E. Pengertian User Experience Design 6](#_Toc166850665)

[F. Manfaat User Experience Design 6](#_Toc166850666)

[G. Prinsip – Prinsip User Experience Design 7](#_Toc166850667)

[H. Komponen-Komponen User Experience Design 8](#_Toc166850668)

[BAB III PENUTUP 11](#_Toc166850669)

[kesimpulan 11](#_Toc166850670)

[DAFTAR PUSTAKA 12](#_Toc166850671)

# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Di era digital ini, **User Experience (UX)** dan **User Experience Design (UXD)** telah menjelma menjadi elemen fundamental dalam berbagai aspek kehidupan. Hampir semua produk dan layanan, baik digital maupun non-digital, bergantung pada UX yang baik untuk menarik dan mempertahankan pengguna.

Pertumbuhan pesat pengguna internet dan perangkat mobile mendorong lonjakan penggunaan produk dan layanan digital. Hal ini memicu kompetisi yang semakin ketat di era digital, mendorong perusahaan dan organisasi untuk berlomba-lomba menghadirkan produk dan layanan yang inovatif dan menarik. Di sisi lain, pengguna yang memiliki banyak pilihan menjadi semakin selektif dan kritis dalam memilih produk dan layanan yang akan digunakan.

UX yang baik memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan produktivitas pengguna, meningkatkan citra dan reputasi perusahaan atau organisasi, dan meningkatkan konversi dan penjualan. Sebaliknya, UX yang buruk dapat menyebabkan berbagai dampak negatif, seperti menurunkan kepuasan pengguna, menurunkan produktivitas pengguna, merusak citra dan reputasi perusahaan atau organisasi, dan menurunkan konversi dan penjualan.

Memahami konsep UX dan UXD menjadi sangat penting bagi para pemangku kepentingan dalam berbagai bidang, seperti desainer, pengembang, pengusaha, dan pengguna akhir. Desainer perlu memahami prinsip-prinsip UX untuk menciptakan produk dan layanan yang mudah digunakan, intuitif, dan estetis. Pengembang perlu memahami kebutuhan pengguna dan bagaimana menerapkan prinsip-prinsip UX dalam pengembangan produk dan layanan digital. Pengusaha perlu memahami pentingnya UX dan UXD dalam meningkatkan kesuksesan bisnis mereka. Pengguna akhir perlu memahami apa yang dimaksud dengan UX dan bagaimana mereka dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan produk dan layanan yang mereka gunakan.

Pemahaman yang komprehensif tentang UX dan UXD akan membantu menciptakan produk dan layanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pengguna, dan pada akhirnya mendorong kesuksesan bisnis di era digital ini.

## Rumusan Masalah

1. Pengertian user experience?
2. manfaat user experience?
3. Apa saja elemen-elemen penting dalam UX?
4. Pengertian user experience design?
5. Manfaat dari user experience design?
6. Prinsip–prinsip ux design?
7. Komponen – komponen user experience design?

## Tujuan

1. Untuk mengetahui pengertian dari user experience
2. Untuk mengetahui manfaat dari user experience
3. Untuk Mengetahui elemen-elemen pada user experience
4. Untuk mengetahui pengertian user experience design
5. Untuk mengetahui manfaat dari user experience design
6. Untuk mengetahui prinsip – prinsip user experience design
7. Untuk mengetahui komponen-komponen pada user experience design

# 

# BAB II

# PEMBAHASAN

## Pengertian User Experience

Secara sederhana, user experience adalah pengalaman pengguna saat menggunakan suatu produk. Istilah ini memiliki cakupan yang sangat luas karena bisa mencakup kemudahan penggunaan produk hingga relevansi konten yang didisplay.

Output dari UX ini bisa bagus ataupun jelek. User experience dari produk yang bagus tentunya memudahkan pengguna dalam mendapatkan apa yang diinginkan.

Lebih spesifik, contohnya seperti menu yang user friendly, produk ringan, hingga desain situs yang ramah. Sementara itu, pengalaman pengguna yang buruk justru memicu rasa frustasi atau kesal.

Cara Kerja User Experience

1. Riset (UX Research)

Tahapan yang paling mendasar adalah riset. Riset diperlukan untuk mengetahui kebutuhan produk serta pengguna guna meningkatkan tingkat kepuasan terhadap produk beserta aplikasi ataupun website produk tersebut. Selain riset tentang pengguna, riset terhadap kompetitor juga perlu dilakukan.

2. Analisa

Setelah data hasil riset diperoleh, langkah selanjutnya adalah menganalisa hasil-hasil tersebut. Analisis ini juga meliputi proses olah data menggunakan berbagai Tools, misalnya Microsoft Excel.

3. Prototype/Wireframe

Kemudian, mulai bangun UX Design dengan membuat prototype juga wireframe.

4. Desain UI

Jangan lupa untuk membuat User Interface (UI) Design atau Desain Antarmuka Pengguna. Karena, UX serta UI merupakan satu kesatuan yang saling melengkapi.

5. Pengembangan Aplikasi

Setelah UI dan UX selesai dibuat kemudian masuk dalam tahap pengembagan aplikasi atau website.

6. Usability Testing

Tahap yang terakhir adalah evaluasi dengan melakukan usability testing untuk menguji fungsionalitas aplikasi/website yang telah dirancang.

## Tujuan User Experience

Setelah mengetahui pengertian dari user experience, selanjutnya anda harus memahami tujuan user experience sebenarnya. Berikut ini merupakan beberapa tujuan utama dari penggunaan UX untuk mendukung kinerja produk anda.

1. Memberikan pengalaman yang baik dan menyenangkan pada pengguna

Sebuah website atau aplikasi mobile tentu digunakan untuk mengenalkan produk atau layanan, serta memberikan informasi yang jelas, dan mengandung fakta. Selain itu, pengguna tentu mengharapkan tampilan yang menarik, dan mudah untuk digunakan. Sehingga, pengunjung suatu website akan merasa nyaman dengan tampilan yang ada dan didukung dengan user experience yang baik.

2. Membantu user dalam mendapatkan informasi dan tujuan pada aplikasi

Pengunjung aplikasi website ataupun mobile mempunyai alasan utama saat mengunjungi suatu aplikasi. Sehingga, yang diharapkan produk tersebut mampu menjawab dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

3. Meningkatkan keuntungan pada bisnis melalui produk anda

Untuk tujuan user experience yang terakhir, digunakan untuk meningkatkan value dan keuntungan dari sebuah perusahaan. Dengan memberikan pengalaman yang baik kepada pengguna, maka akan memberikan dampak yang baik pula pada bisnis yang anda bangun. Keuntungan disini dapat berupa peningkatan trafik website atau aplikasi, penjualan produk, dan promosi jasa yang ditawarkan.

## Manfaat User Experience

Pemilik bisnis yang menggunakan aplikasi dan situs untuk berinteraksi dengan pelanggan perlu mempertimbangkan UX dengan baik. Alasannya, user experience punya banyak manfaat yang pastinya berdampak positif bagi bisnis.berikut ini manfaatnya:

1. Memberikan Informasi yang Jelas

Jika UI fokus terhadap tampilan, maka UX harus mampu memuaskan pelanggan sesuai kebutuhannya. Untuk itulah, desainer perlu menampilkan informasi dengan jelas. Alasannya agar pengguna tidak mengalami kebingungan dan bisa memahami informasi dengan lebih baik.

2. Meningkatkan ROI

Bisnis yang berorientasi pada profit tentu akan fokus menghasilkan uang. Dengan memanfaatkan user experience yang terkonsep dengan baik, pelanggan akan berinteraksi lebih banyak, membeli, dan kembali untuk berbelanja lebih sering.

3. Meningkatkan Reputasi Merek

User experience akan berdampak langsung terhadap reputasi suatu merek. Bahkan ketika suatu produk sudah punya reputasi baik, UX yang buruk akan merusak reputasi tadi. Jadi, berinvestasilah pada desain UX terbaik untuk meningkatkan reputasi merek.

4. User Engagement

Cara terbaik untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan adalah interaksi langsung dengan pengguna produk. User experience yang bagus akan membuat pelanggan loyal dan merekomendasikan produk pada orang lain secara sukarela.

## Elemen-Elemen Dalam User Experience

1. Strategy

Dalam aspek ini, kebutuhan pengguna serta niche suatu bisnis sangat dipertimbangkan mengingat. Aspek strategi menekankan kepada masalah yang ingin dipecahkan oleh suatu produk.

2. Scope

Pada aspek ini menekankan tentang produk yang akan dibuat. Tim UX mendefinisikan tentang kebutuhan fungsional meliputi fitur yang akan dibuat serta ketentuan konten yang meliputi informasi tertulis dan visual.

3. Structure

Aspek ini berfokus pada desain diatur, struktur konten dan desain interaksi.

4. Skeleton

Aspek ini menekankan tentang bagaimana informasi disajikan dan disusun. Desain UI, desain navigasi, dan desain informasi mulai dipertimbangkan.

5. Surface

Aspek surface berfokus pada tampilan dan user’s feel. Pada tahap ini, desain visual, misalnya, warna dan jenis huruf apa yang digunakan yang merupakan cakupan User Interface mulai disusun.

## Pengertian User Experience Design

User Experience Design biasa kita kenal dengan sebutan UX design merupakan pendekatan dalam membangun serta merancang produk, layanan, atau suatu sistem yang bertujuan untuk memuaskan pengalaman interaksi mereka. Mengenai hal ini, tim desain ingin menghadirkan makna serta fungsi yang relevan dengan pelanggan mereka.

Proses dalam merancang UX design melibatkan serangkaian perencanaan matang dengan melakukan penelitian, analisis, prototyping, serta pengujian agar dapat menciptakan antarmuka yang efisien, mudah untuk digunakan, dan menarik tentunya. UX design sendiri dapat menarik perhatian pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan membantu bisnis untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

## Manfaat User Experience Design

1. Loyalitas Pengunjung atau Pengguna

Manfaat pertama, bahwa semakin baik desain UX, maka semakin mungkin pengunjung atau pengguna akan kembali. Dengan demikian, mengoptimalkan desain UX dapat masuk dalam strategi untuk mendorong terciptanya loyalitas.

Sebagai contoh adalah aplikasi yang menjual sebuah produk kesehatan. Pengalaman baik yang konsumen rasakan, mulai dari pencarian produk, tanya-jawab produk, kemudahan dalam proses pembayaran, hingga transparansi proses pengiriman. Semua pengalaman baik tersebut yang tercipta karena desain yang simpel dan efisien, akan membuat konsumen tidak segan untuk mengulang kembali.

2. Meningkatkan Penjualan

Manfaat UX design berikutnya adalah meningkatkan penjualan pada website atau aplikasi yang memang tujuannya adalah berjualan. Seperti pada contoh sebelumnya, bahwa pengalaman proses belanja yang menyenangkan akan menarik konsumen untuk mengulang atau bahkan melakukan promosi pada koleganya.

Sebaliknya, jika ia merasa pengalaman belanja terasa berbelit-belit, membingungkan, atau kesan tidak menyenangkan lainnya. Sangat mungkin ia tidak kembali lagi dan bahkan menceritakan pengalaman buruknya itu pada orang lain.

3. Investasi Jangka Panjang

Manfaat user experience berikutnya adalah sebagai bentuk investasi jangka panjang. Maksudnya adalah bahwa Anda mungkin mengeluarkan sejumlah modal untuk memastikan bahwa desain UX benar-benar optimal.

Pengeluaran Anda ini termasuk dalam kategori investasi jangka panjang. Sebab, dampak dari desain UX yang baik dapat Anda dan bisnis Anda rasakan dalam kurun waktu yang panjang.

Sebagai contoh adalah desain UX yang dapat membantu terciptanya loyalitas pengguna. Setelah seorang pelanggan nyaman, ia akan loyal dalam waktu lama, sehingga memberikan keuntungan bagi Anda dalam jangka waktu yang lama juga.

## Prinsip – Prinsip User Experience Design

Dalam proses desain tentu tim membutuhkan sebuah pedoman yang berguna untuk membantu mengarahkan mereka dalam membangun serta merancang UX design. Pada dasarnya, prinsip-prinsip UX design merupakan panduan untuk membantu dalam proses desain agar tim dapat menciptakan pengalaman yang memiliki nilai bagi pengguna. Oleh sebab itu, pada sesi ini kami menjelaskan apa saja prinsip yang terdapat dalam UX design.

1. Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan ini sangat berguna untuk menyederhanakan kompleksitas sehingga dapat mengurangi kebingungan atau kesulitan yang dialami oleh pengguna ketika sedang berinteraksi dengan antarmuka. Prinsip ini mengedepankan kejelasan yang maksimal dan mudah serta dapat dimengerti oleh pengguna. Di samping itu, tujuan prinsip ini diterapkan agar tim bekerja secara lebih mudah.

2. Konsistensi

Prinsip yang berikutnya adalah mengenai konsistensi dalam menciptakan antarmuka baik dari segi visual, dan pengalaman pengguna secara menyeluruh. Konsistensi ini berkaitan dengan setiap elemen-elemen yang digunakan di semua produk agar tidak menimbulkan kesan yang tidak profesional serta inkonsisten. Dalam prinsip ini, setiap terminologi atau bahasa yang digunakan harus dimengerti oleh semua kalangan agar tidak menimbulkan kebingungan.

3. Kelengkapan Informasi

Kelengkapan informasi merujuk pada ketersediaan semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam sebuah antarmuka. Prinsip ini ingin memastikan bahwa setiap pengguna mendapatkan apa yang mereka butuhkan untuk membantu melakukan tugas atau hal penting lainnya. Selain lengkap dan jelas, informasi yang tersedia juga harus terstruktur dan terorganisasi dengan baik sehingga tidak menimbulkan kesulitan dalam antarmuka.

4. Keterjangkauan

Prinsip ini ingin memastikan setiap pengguna dapat mengakses segala informasi dengan baik dan tanpa hambatan. Agar tujuan ini berhasil sepenuhnya tentu saja harus dilakukan penelitian mendalam dan analisis terkait kebutuhan pengguna agar nantinya antarmuka menjadi nilai fungsi yang tinggi.

5. Desain Visual yang Menarik

Desain visual yang estetis tentu harus selaras dan seimbang dengan fungsionalitasnya agar dapat memperkuat informasi dan menimbulkan kesan positif serta profesional. Prinsip ini bertujuan untuk menarik minat dan perhatian pengguna sehingga mereka termotivasi untuk menjelajahi lebih jauh lagi.

6. Keterlibatan Pengguna

Prinsip ini sangat memiliki kaitan erat dengan tujuan untuk memberikan sepenuhnya apa yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga mereka mendapat nilai manfaat dari antarmuka. Selain itu, pengguna dapat termotivasi lebih jauh lagi untuk berinteraksi dan mereka dapat terlibat secara emosi.

7. Kecepatan

Prinsip berikutnya mengacu pada memaksimalkan kinerja antarmuka sehingga dapat memberikan akses yang cepat kepada pengguna. Di sisi lain, pengguna dapat berinteraksi dengan cepat dan tanpa hambatan. Tujuan dari prinsip ini dapat tercapai dengan memanfaatkan waktu loading yang ada dalam antarmuka. Selain itu, penyusunan tata letak yang optimal dapat membantu untuk meningkatkan kecepatan antarmuka.

## Komponen-Komponen User Experience Design

1. Visual

Pertama adalah komponen visual. Hal ini terbilang sebagai yang paling penting, sebab akan menentukan kesan sejak awal penggunaan hingga akhir. Dalam hal ini, Anda dapat memainkan pemilihan warna.

Sebaiknya, Anda memilih warna yang tidak terlalu mencolok, sehingga nyaman untuk mata. Anda juga dapat menerapkan warna khas dari merek yang Anda usung melalui aplikasi tersebut.

2. Interaksi

Komponen kedua adalah bagaimana menciptakan interaksi yang nyaman bagi pengguna. Mulai dari dimana meletakkan tombol menu hingga berapa kali klik yang pengguna perlukan untuk sampai pada tujuan.

Interaksi semacam ini menentukan kesan. Sebagai contoh adalah bahwa pengguna dapat merasa tidak nyaman apabila membutuhkan terlalu banyak klik atau langkah untuk sampai pada tujuan mereka.

3. Kebergunaan

Komponen UX yang wajib ada dalam UX design berikutnya adalah terkait dengan kebergunaan. Anda perlu memastikan bahwa setiap detil yang Anda tampilkan adalah sesuatu yang berguna bagi pengguna.

Jangan sampai Anda justru menambahkan komponen tertentu yang minim kegunaan dan justru menghalangi pengguna mencapai tujuan. Misalnya adalah pengguna kesulitan untuk melakukan klik tertentu, karena terhalang iklan pop-up.

4. Informasi

Selanjutnya adalah informasi yang terkandung dalam setiap konten. Anda dapat memastikan bahwa informasi tersebut tepat, up to date, dan memuat semua hal yang pengguna butuhkan.

Misalnya jika aplikasi menjual suatu produk fashion. Maka, Anda perlu mencantumkan informasi tentang ukuran, bahan, tips penggunaan, metode pengiriman barang, dan sebagainya.

5. Copywriting

Komponen terakhir adalah copywriting, yaitu pemilihan kata dan kalimat dalam setiap penjelasan. Kalimat yang Anda gunakan harus jelas, to the point, mudah dipahami, sekaligus juga menarik.

Karena copywriting akan mempengaruhi kemudahan pengguna dalam memahami cara menggunakan sebuah aplikasi.

# Bab iii

# penutup

## Kesimpulan

## Di era digital ini, User Experience (UX) dan User Experience Design (UXD) menjadi kunci untuk menciptakan produk digital yang sukses. UX mengacu pada pengalaman yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan produk, sedangkan UXD adalah proses perancangan produk yang berfokus pada pengguna. Memahami UX dan UXD sangatlah penting karena dapat meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan loyalitas pengguna, dan ultimately, meningkatkan profitabilitas bisnis.

## .

# daftar pustaka

*User Experience (UX): Definisi, Manfaat, Dan Cara Penerapan*. (2023, July 13). BINUS UNIVERSITY BANDUNG - Kampus Teknologi Kreatif. <https://binus.ac.id/bandung/2023/07/user-experience-ux-definisi-manfaat-dan-cara-penerapan/>

Dafa Raditya Denishtsany. (2023, May 30). Apa itu UX Design? Mengapa Penting untuk Bisnis? ToffeeDev; ToffeeDev. <https://toffeedev.com/blog/website/crm-apa-manfaat-dari-ux-design/>

Mengenal UX Design, Komponen, Elemen, dan Manfaatnya - Digital Transformation | Mobile app developer & ERP expert. (2023, December 4). Digital Transformation | Mobile App Developer & ERP Expert. <https://smarteksistem.com/ux-design/?lang=id>

Mengenal UX Design, Komponen, Elemen, dan Manfaatnya - Digital Transformation | Mobile app developer & ERP expert. (2023, December 4). Digital Transformation | Mobile App Developer & ERP Expert. <https://smarteksistem.com/ux-design/?lang=id>

*User Experience: Pengertian, Elemen, Fungsi, Tips, Contoh UX*. (2023, December 14). Sekawan Studio. <https://sekawanstudio.com/blog/apa-itu-user-experience/>

‌

‌