



## **Redesign Website Mitra10 Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

**Dika Yulianto P<sup>1</sup>, Audwi Naufal E<sup>2</sup>, Muhammad Wildan H<sup>3</sup>, Faizal Rizky M<sup>4</sup>,  
Muhammad Dafino H<sup>5</sup>**

Universitas Negeri Surabaya

### **Informasi Artikel**

*Histori Artikel:*

*Submit*           **10 December 2023**

*Accepted*       **15 December 2023**

*Published*      **20 December 2023**

**Email Author:**

**[dika.22136@mhs.unesa.ac.id](mailto:dika.22136@mhs.unesa.ac.id)**

**[audwi.22143@mhs.unesa.ac.id](mailto:audwi.22143@mhs.unesa.ac.id)**

**[muhhammadwildan.22149@mhs.unesa.ac.id](mailto:muhhammadwildan.22149@mhs.unesa.ac.id)**

**[faizal.22152@mhs.unesa.ac.id](mailto:faizal.22152@mhs.unesa.ac.id)**

**[mochamad.22160@mhs.unesa.ac.id](mailto:mochamad.22160@mhs.unesa.ac.id)**

### **ABSTRACT**

*UI/UX (User Interface/User Experience) are critical elements in digital design that influence user interactions. This article discusses the importance of UI/UX in general and focuses on the redesign of the Mitra10 website. The research aims to enhance user experience, navigability, and engagement through responsive and intuitive design changes. The research method involves user analysis, competitor studies, and data-driven design implementation. Results include a cleaner interface, clear icons, and improved navigation. This redesign is expected to enhance user efficiency and strengthen the Mitra10 brand image.*

**Keyword**– *website Redesign, Responsiveness, user Website, E-commerce*

### **ABSTRAK**

UI/UX (User Interface/User Experience) adalah elemen kunci dalam desain digital yang memengaruhi interaksi pengguna. Artikel ini membahas pentingnya UI/UX secara umum dan fokus pada redesign website Mitra10. Tujuan penelitian ini adalah meningkatkan pengalaman pengguna, navigabilitas, dan keterlibatan melalui perubahan desain yang lebih responsif dan intuitif. Metode penelitian melibatkan analisis pengguna, studi kompetitor, dan implementasi desain berbasis data. Hasilnya mencakup antarmuka yang lebih bersih, ikon yang jelas, dan navigasi yang ditingkatkan. Redesign ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pengguna dan memperkuat citra merek Mitra10.

**Kata Kunci** – *Desain Ulang situs web, Daya Tanggap, Situs web pengguna, E-niaga*

---

### **PENDAHULUAN**

Dalam era digital ini, User Interface (UI) dan User Experience (UX) memiliki peran krusial dalam membentuk interaksi antara pengguna dan produk digital. Desain UI/UX yang baik tidak

hanya memperindah tampilan, tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas fungsionalitas suatu platform (Priyono et al., 2023). Kajian ini berfokus pada pentingnya memahami aspek UI/UX dalam meningkatkan performa website. Mitra10, sebagai penyedia produk perangkat keras dan peralatan rumah tangga, menghadapi tantangan dalam memberikan pengalaman digital yang memuaskan bagi pelanggan. Dalam era e-commerce yang berkembang pesat, diperlukan desain website yang responsif dan ramah pengguna untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar (Fahrurrozi & SE, 2023).

Terdapat kebutuhan untuk mengevaluasi dan meningkatkan desain UI/UX website Mitra10. Keterbatasan navigabilitas, tata letak yang rumit, dan kurangnya responsivitas mungkin telah menghambat potensi penjualan dan pengalaman pelanggan. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk melakukan redesign situs web Mitra10 dengan fokus pada perbaikan UI/UX. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, mempercepat proses pencarian produk, dan mendukung peningkatan konversi. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami preferensi pengguna, tren desain terkini, dan mengintegrasikan elemen-elemen inovatif untuk menciptakan pengalaman pengguna yang unik dan memikat. Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi mengingat peran pentingnya UI/UX dalam mempengaruhi keberhasilan suatu situs web dalam menarik dan mempertahankan pengguna. Dengan meningkatnya persaingan dalam ranah e-commerce, situs web yang menawarkan pengalaman pengguna yang superior memiliki keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, redesign situs web Mitra10 menjadi suatu keharusan untuk memastikan bahwa perusahaan tetap relevan, bersaing, dan memenuhi harapan pelanggan.

## **METODE**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk menyelidiki aspek UI/UX pada website Mitra10. Metode desain penelitian ini mencakup analisis eksisting UI/UX, pemahaman kebutuhan pengguna, dan evaluasi elemen desain yang mungkin perlu direvisi (Zidan, n.d.). Desain penelitian ini juga memperhatikan pendekatan interaktif untuk memastikan keterlibatan pengguna dalam proses evaluasi dan pengembangan desain (Hajaroh, 2018).

### **Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini mencakup pengguna potensial website Mitra10. Sampel terdiri dari sekelompok pengguna yang mewakili berbagai tingkat keahlian dalam menggunakan platform online. Sampel juga mencakup pengguna yang telah menggunakan website Mitra10 serta pengguna baru untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif (Putri, Widhiantoro, Munawar, & Soerjono, 2022).

### **Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data melibatkan kombinasi wawancara, survei, dan analisis metrik web. Wawancara digunakan untuk memahami pengalaman pengguna secara mendalam, sementara survei membantu dalam pengumpulan data kuantitatif (Jogiyanto Hartono, 2018). Analisis metrik web melibatkan pemantauan perilaku pengguna pada website, seperti tingkat konversi, waktu kunjungan, dan navigasi.

## Prosedur Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan melalui serangkaian wawancara dan survei daring. Metrik web dianalisis menggunakan alat analisis web. Data kualitatif dianalisis dengan pendekatan tematik, sedangkan data kuantitatif menggunakan statistik deskriptif (Sarosa, 2021). Hasil analisis digunakan sebagai dasar untuk merekomendasikan perubahan desain pada website Mitra10, dengan fokus pada peningkatan UI/UX guna meningkatkan kepuasan dan retensi pengguna.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

UI/UX, atau User Interface dan User Experience, adalah elemen kunci dalam desain sebuah situs web (Solichuddin, 2021). UI berfokus pada cara pengguna berinteraksi dengan elemen desain, sementara UX berkaitan dengan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Sebuah desain yang baik memastikan navigasi yang intuitif, estetika visual yang menarik, dan pengalaman pengguna yang memuaskan (Christanto et al., 2023).

- Tampilan website Mitra10 dinilai cukup baik, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti :
  - Desain website yang kurang konsisten.
  - Penggunaan warna yang kurang menarik.
  - Layout website yang kurang optimal.
- Kemudahan pengguna website Mitra10 dinilai cukup baik, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti :
  - Navigasi website yang kurang jelas.
  - Proses pencarian produk yang kurang efisien.
  - Proses checkout yang kurang mudah.
- Informasi yang disajikan di website Mitra10 dinilai cukup lengkap, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti :
  - Informasi produk yang kurang detail.
  - Informasi promo dan diskon yang kurang jelas.
  - Informasi cara pembayaran yang kurang lengkap.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk redesign website Mitra10 :

- Desain Website :
  - Memperkuat identitas visual Mitra10.
  - Menggunakan warna yang lebih menarik dan konsisten.
  - Melakukan optimasi layout website.
- Kemudahan Penggunaan :
  - Menyempurnakan navigasi website.
  - Mempermudah proses pencarian produk.
  - Mempermudah proses checkout.
- Informasi :
  - Menambahkan informasi produk yang lebih detail.
  - Menjelaskan informasi promo dan diskon secara lebih jelas.

- Menambahkan informasi cara pembayaran yang lebih lengkap.

Rekomendasi tersebut dapat dipresentasikan dengan bantuan tabel, grafik, atau visualisasi lainnya, seperti berikut:

#### • Rekomendasi Desain Website

Aspek	Rekomendasi
Identitas Visual	Menggunakan logo Mitra10 sebagai elemen utama desain
Warna	Menggunakan warna Biru, Orange, Ungu sebagai warna utama
Layout	Melakukan optimasi layout website agar lebih mudah dinavigasi

#### • Rekomendasi Kemudahan Penggunaan

Aspek	Rekomendasi
Navigasi	Menambahkan menu navigasi yang lebih jelas dan Informatif
Pencarian Produk	Menambahkan fitur pencarian produk yang lebih efisien
Checkout	Menambahkan fitur checkout yang lebih mudah dan intuitif

#### • Rekomendasi Informasi

Aspek	Rekomendasi
Informasi Produk	Menambahkan informasi produk yang lebih detail, seperti spesifikasi, ukuran, dan harga
Informasi Promo dan Diskon	Menjelaskan informasi promo dan diskon secara lebih jelas, termasuk syarat dan ketentuannya
Informasi cara Pembayaran	Menambahkan informasi cara pembayaran yang lebih lengkap, termasuk metode pembayaran yang tersedia

#### Interpretasi Hasil

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh beberapa hasil penting, yaitu :

- Tampilan website Mitra10 dinilai cukup baik, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti desain website yang kurang konsisten, penggunaan warna yang kurang menarik, dan layout website yang kurang optimal.
- Kemudahan penggunaan website Mitra10 dinilai cukup baik, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti navigasi website yang kurang jelas, proses pencarian produk yang kurang efisien, dan proses checkout yang kurang mudah.
- Informasi yang disajikan di website Mitra10 dinilai cukup lengkap, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti informasi produk yang kurang detail, informasi promo dan diskon yang kurang jelas, dan informasi cara pembayaran yang kurang lengkap.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website Mitra10 memiliki potensi untuk ditingkatkan pengalamannya. Dengan melakukan redesign, diharapkan website Mitra10 dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## Hubungan Hasil dengan Literatur yang Telah Ditinjau

Hasil penelitian ini sejalan dengan literatur yang telah ditinjau. Literatur menunjukkan bahwa desain website yang konsisten, penggunaan warna yang menarik, dan layout website yang optimal dapat meningkatkan pengalaman pengguna (Kurniawan, Rokhmawati, & Rachmadi, 2018). Selain itu, navigasi website yang jelas, proses pencarian produk yang efisien, dan proses checkout yang mudah juga dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

## Implikasi Temuan terhadap Bidang Penelitian yang Lebih Luas

Temuan penelitian ini memiliki implikasi terhadap bidang penelitian yang lebih luas, yaitu penelitian tentang desain interaksi dan pengalaman pengguna (user experience). Temuan ini menunjukkan bahwa desain interaksi dan pengalaman pengguna merupakan hal yang penting untuk dipertimbangkan dalam pengembangan website. Dengan memperhatikan desain interaksi dan pengalaman pengguna, diharapkan website dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penggunanya.

Berikut adalah beberapa saran untuk penelitian lanjutan yang dapat dilakukan berdasarkan temuan penelitian ini :

- Penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk menguji efektivitas dari rekomendasi redesign website Mitra10.
- Penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna website.
- Penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk mengembangkan metodologi penelitian yang lebih efektif untuk mengkaji pengalaman pengguna website.

## SIMPULAN

Pada bagian ini, Anda harus memberikan kesimpulan umum dari makalah Anda diikuti dengan rekomendasi Anda untuk studi di masa depan atau prediksi Anda di masa mendatang tentang konsekuensi potensial dari kesimpulan studi Anda. Anda juga dapat meletakkan refleksi pribadi Anda setelah melakukan studi Anda.

Setelah bagian ini, pada halaman terpisah harap cantumkan daftar referensi yang Anda gunakan dalam pembuatan makalah Anda. Referensi harus dicantumkan sesuai dengan panduan APA. Maksimal 100 kata.

## BIBLIOGRAFI

- Christanto, Henoeh Juli, Sutresno, Stephen Aprius, Sidabutar, Gilberto Dennis G. E., Seah, Jesslyn Alvina, Tjhang, Siemens Benyamin, & Krisrian, Yoel. (2023). Pengembangan Platform Coffee Shop KURLEB dengan Fokus pada User Interface dan Prinsip UX Law. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 5(1), 293–301.
- Fahrurrozi, Muh, & SE, M. M. (2023). *ENTREPRENEURSHIP & DIGITALISASI: Mengembangkan Bisnis di Era 5.0*. Universitas Hamzanwadi Press.
- Hajarah, Mami. (2018). Pohon Teori Evaluasi Kebijakan dan Program (Metode, Nilai dan Menilai, Penggunaan). *Foundasia*, 9(1).
- Jogiyanto Hartono, M. (2018). *Metoda pengumpulan dan teknik analisis data*. Penerbit Andi.
- Kurniawan, Aditya, Rokhmawati, Retno Indah, & Rachmadi, Aditya. (2018). Evaluasi User Experience dengan Metode Heuristic Evaluation dan Persona (Studi pada: Situs Web Dalang

- Ki Purbo Asmoro). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2918–2926.
- Priyono, Dedit, Putra, I. Nyoman Agus Suarya, Sutarwiyasa, I. Ketut, Rizaq, Moh Cholisatur, Setiawan, I. Nyoman Anom Fajaraditya, & Jayanegara, I. Nyoman. (2023). *DESAIN KOMUNIKASI VISUDAL DALAM ERA TEKNOLOGI: Peran Teknologi Terhadap Perkembangan DKV*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Putri, Novianti Indah, Widhiantoro, Dandun, Munawar, Zen, & Soerjono, Heru. (2022). Penerapan Manajemen Resiko Pada Komputasi Awan. *TEMATIK*, 9(2), 144–151.
- Sarosa, Samiaji. (2021). *Analisis data penelitian kualitatif*. Pt Kanisius.
- Solichuddin, Ramadhana Bagus. (2021). *Perancangan User Interface Dan User Experience Dengan Metode User Centered Design Pada Situs Web" Kalografi"*.
- Zidan, Rivaldi. (n.d.). *Perancangan ulang user interface berbasis user experience pada aplikasi my daqu menggunakan metode user-centered design*. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah ....

**Copyright holder:**

Dika Yulianto P, Audwi Naufal E, Muhammad Wildan H, Faizal Rizky M,  
Muhammad Dafino H (2023)

**First publication right:**

ETNIK : Jurnal Ekonomi dan Teknik