

Identifikasi Permasalahan Desain pada Website Hotel Indigo Bali Seminyak Beach

Karina Olivia Hernawan

Program Studi Desain Komunikasi Visual, Universitas Pelita Harapan
rinhernawan@gmail.com

Ellis Melini

Program Studi Desain Komunikasi Visual, Universitas Pelita Harapan
ellis.melini@uph.edu

Brian Alvin Hananto

Program Studi Desain Komunikasi Visual, Universitas Pelita Harapan
brian.hananto@uph.edu

ABSTRAK

Di era yang serba digital seperti sekarang ini, *website* menjadi suatu media yang penting bagi sebuah *brand* untuk menjadi portal informasi bagi pelanggannya, terutama bagi penyedia jasa akomodasi seperti hotel dan villa. Tentu saja dalam pertimbangan desainnya, perlu diperhatikan hal-hal apa saja yang krusial dalam *web development*, salah satunya *user interface* dan *user experience* yang menjadi fokus utama dalam proyek ini. Entitas yang digunakan dalam proyek perancangan ini adalah Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Dalam proses pengumpulan data, metode yang digunakan penulis berupa studi pustaka dan juga wawancara. Dari hasil analisis yang dilakukan, penulis masih menemukan beberapa permasalahan desain pada *website* Hotel Indigo Bali, terutama pada prinsip *clarity*. Oleh karena itu, dilakukanlah proyek perancangan ulang *website* ini agar dapat mempermudah akses informasi dan navigasi *website* bagi para pelanggannya.

Kata Kunci: Media Digital, Perancangan Ulang, *Web Design*, *User Interface*

PENDAHULUAN

Website saat ini menjadi salah satu kebutuhan yang diprioritaskan sebuah perusahaan dalam mengembangkan usahanya. Tak hanya sebagai portal informasi, *website* juga berguna sebagai media komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan di mana perusahaan dapat menggunakan *website* tersebut sebagai media promosi (Rahmawati, 2021).

Entitas yang digunakan dalam proyek ini adalah Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, sebuah hotel yang merupakan bagian dari InterContinental Hotel Group (IHG). Mengangkat konsep *neighborhood story*, hotel Indigo mengadaptasikan budaya lokal Bali yang kemudian diaplikasikan ke dalam desain interiornya, seperti ornamen payung dan kain songket Bali yang diimplementasikan pada dekorasi lobi hotel Indigo. Berbeda dengan hotel Indigo yang lainnya, hotel Indigo Bali Seminyak Beach merupakan hotel Indigo pertama dengan bintang 5 di *resort*

location. Berada di pusat daerah paling meriah di Bali, lokasi hotel Indigo cukup dekat dari daerah Seminyak, Pantai Mesari, dan Pura Petitenget. Dengan *range* akomodasi yang variatif, hotel Indigo tak hanya menyediakan kamar biasa tetapi juga *suite* hingga villa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Titin Rohayati selaku *Director of Marketing* Hotel Indigo Bali, saat ini *website* hotel Indigo selain digunakan sebagai portal informasi juga digunakan sebagai *platform* untuk melakukan promosi selain melalui media sosial. Tak hanya itu, pelanggan juga bisa melakukan *direct booking* melalui *website* tersebut. Namun sayangnya, penyampaian informasi melalui *website* belum optimal. Ibu Titin menyampaikan, bahwa ketika dilihat dari *behavior* para pelanggannya, banyak di antara mereka yang masih menghubungi pihak hotel baik melalui media sosial, baik *Instagram* maupun *Whatsapp* untuk menanyakan informasi yang sebenarnya bisa mereka temukan di *website* hotel Indigo sendiri.

KAJIAN TEORI

User Interface dan *User Experience*

Kedua istilah ini sering dikaitkan antara satu sama lain. Tak jarang, keduanya sering dianggap sebagai suatu hal yang sama. Namun sebenarnya, *user interface* dan *user experience* merupakan dua hal yang berbeda walaupun memang keduanya saling berkaitan erat. *User interface*, atau yang seringkali disebut dengan *UI design* merupakan sebuah proses dalam membuat tampilan sebuah produk tampak menarik secara visual, biasanya dalam bentuk aplikasi atau *website* (Rusmana, 2019). *User interface* terdiri dari berbagai aspek yang meliputi *interface design*, pemilihan warna, pembuatan ikon, tipografi, serta ilustrasi, animasi dan *interaction design*.

Sedangkan *user experience*, yang seringkali dikenal dengan *UX design* merupakan sebuah proses perancangan suatu produk dalam media aplikasi maupun *website* agar memudahkan, meningkatkan kepuasan dan memenuhi kebutuhan penggunanya (Rusmana, 2019). Dalam proses perancangannya, *UX designer* akan melakukan riset, merancang *user flow* dan juga *layouting*, yang kemudian akan diserahkan kepada *UI designer* untuk divisualisasikan tampilan *interface*-nya.

Pertimbangan *UI Design*

Dalam perancangan *user interface*, tentu ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan. Seperti yang dikutip dari buku *A Project Guide to UX Design* yang ditulis oleh Russ Unger dan Carolyn Chandler, disebutkan bahwa dalam perancangan desain pada media digital seperti *website*, perlu memperhatikan *unity* dan *variety* dari elemen-elemen desain yang digunakan. *Unity* atau kesatuan, dapat ditunjukkan dengan berbagai cara, seperti dengan menggunakan warna, bentuk, *style*, atau bahkan dengan posisi atau peletakan antar elemen dan relasinya dengan elemen desain yang lain, atau seringkali disebut dengan *proximity*. Sedangkan *variety* atau variasi, dapat membantu menunjukkan perbedaan yang jelas antara elemen satu dengan yang lain, dan menambah eksplorasi (Unger & Chandler, 2012, 187). Selain *unity* dan *variety*, perlu juga diperhatikan *hierarchy*

dan *dominance* dari elemen-elemen desain yang digunakan. Beberapa faktor yang dapat menentukan hierarki antara lain: posisi, warna, ukuran, *action* dari sebuah objek (*button*), dan panjang dari sebuah teks. Umumnya, objek yang berukuran besar, berwarna terang, dan memiliki kontras yang tinggi dibandingkan dengan objek lain cenderung lebih dominan, termasuk teks yang pendek namun berisikan *command* atau perintah, akan cenderung lebih menarik perhatian (Unger & Chandler, 2012, 189).

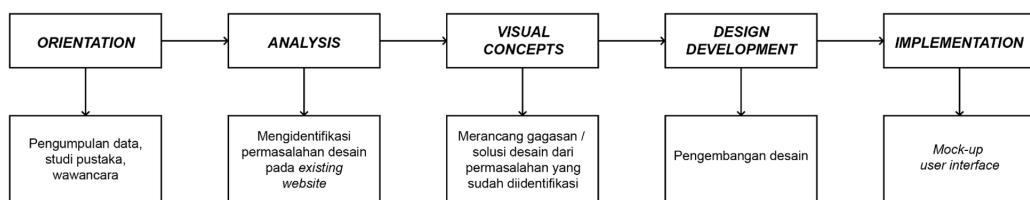
Sedangkan menurut Pamala Deacon dalam bukunya yang berjudul *UX and UI Strategy* tertulis bahwa beberapa hal yang perlu dipertimbangkan dalam proses perancangan *user interface* antara lain *consistency*, *familiar words*, dan *responsiveness*. Konsistensi dalam sebuah *web layout* diperlukan karena ketika *layout* yang dibuat tidak konsisten, justru akan membuat desain tampak kompleks. Sebaliknya, konsistensi akan membuat *layout* tersebut tampak jelas dan sederhana karena secara tidak langsung, ada sebuah sistem yang diterapkan. Selain itu, penggunaan kata-kata yang familiar akan semakin mempermudah pengguna dalam navigasi (Deacon, 2020). Hal ini sesuai dengan *Jacob's Law*, seperti yang tertulis dalam buku *Laws of UX* yang mengatakan bahwa seorang *user* atau pengguna yang banyak menghabiskan waktu dengan mengeksplorasi sebuah *website*, akan berekspektasi bahwa *website* baru yang kita buat memiliki cara kerja yang sama dengan *website* lain yang mereka ketahui (Yablonski, 2020, 1). Tak hanya penggunaan kata-kata yang familiar, *layout* yang familiar juga akan membantu seorang pengguna mengakses sebuah *website* dengan mudah. Misalnya, tombol *navigation bar* yang diposisikan di bagian atas, informasi atau kontak perusahaan yang terletak di bagian bawah, penggunaan logo perusahaan sebagai *button* yang akan selalu membawa pengguna ke *landing page*, dan lain sebagainya.

Penggunaan kontras dalam sebuah *web layout* juga berpengaruh besar karena kekontrasan tersebut akan semakin menunjukkan perbedaan dan keragaman visual, serta membantu dalam membangun hierarki informasi dalam *website* tersebut (Landa, 2011, 393).

Clarity atau kejelasan dalam sebuah *website* juga perlu dipertimbangkan. *Clarity* yang dimaksud disini mencakup banyak hal, mulai dari navigasi *website* dan seluruh sistem interaksi yang mendasar dari sebuah *website*, termasuk *copywriting* dan *user interface design*. Penerapan prinsip *clarity* dalam konteks visual akan sangat mengukur seberapa efektif sebuah desain menyampaikan pesan atau informasi. Prinsip ini akan semakin tampak jelas ketika didukung dengan aplikasi prinsip-prinsip yang telah disebutkan sebelumnya, seperti kontras, konsistensi, *proximity*, dan lain sebagainya (Dimitriou, 2020).

METODOLOGI

Dalam proyek perancangan ini, penulis menggunakan metodologi desain dari Robin Landa (*5 Phases of The Graphic Design Process*) yang meliputi *orientation*, *analysis*, *visual concepts*, *design development*, dan *implementation* seperti yang terlihat pada Gambar 1. Namun dalam penulisan makalah ini, penulis baru melalui dua tahap awal yaitu orientasi, dimana proses pengumpulan data dilakukan, dan juga tahap analisis dimana penulis mengidentifikasi permasalahan desain pada *existing website* Hotel Indigo Bali.



Gambar 1 Tahapan Perancangan atau Metodologi yang Digunakan.

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2021)

PEMBAHASAN

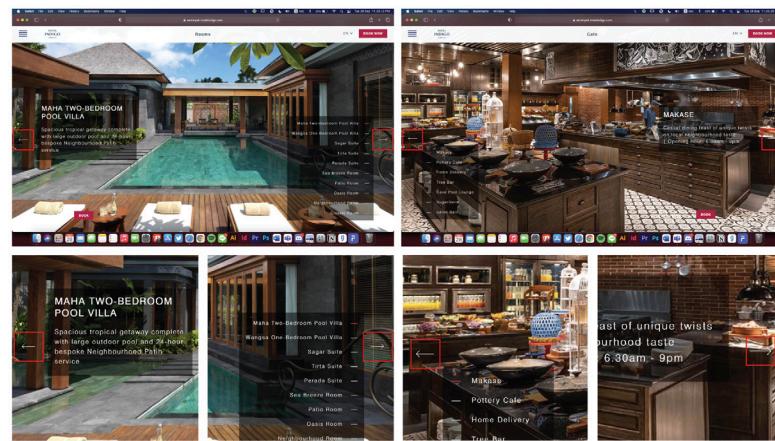
Website menjadi salah satu media yang cukup krusial bagi Hotel Indigo Bali. Selain menjadi wadah informasi mengenai latar belakang hotel dan fasilitas apa saja yang disediakan, website tersebut juga menjadi sebuah *platform* bagi pihak hotel untuk memberikan penawaran-penawaran terbaik melalui promosi, sekaligus menjadi sebuah *platform* dimana pelanggan dapat melakukan *booking* secara langsung. Melalui wawancara, Ibu Titin selaku *Director of Marketing* dari hotel Indigo Bali juga menyampaikan bahwa adanya website ini juga mempermudah akses bagi pelanggan untuk mengetahui lebih lanjut tentang hotel Indigo ketika sedang *browsing* di internet.

Situs independen hotel Indigo saat ini berupa *company profile*. Memang terdapat *direct button* untuk melakukan *booking* pada situs independen hotel Indigo, namun *button* tersebut akan mengarahkan *user* ke website lain, yaitu website dari *parent brand* hotel Indigo yaitu IHG.



Gambar 2 Tampilan *Landing Page* dan *Navigation Bar* Website Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, Anantara Seminyak Bali Resort, dan Alila Seminyak.
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2021)

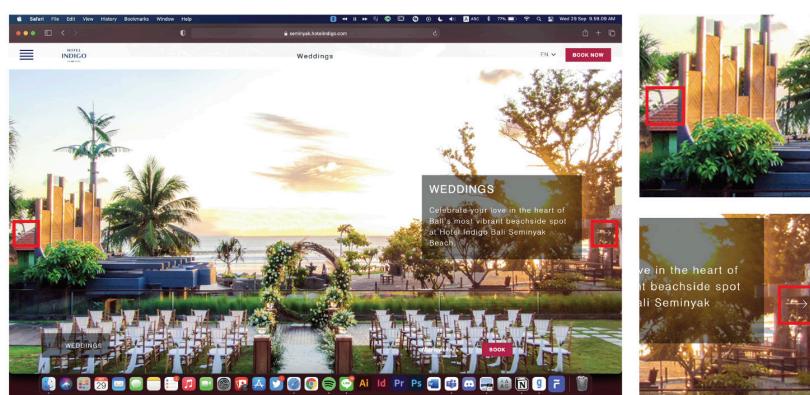
Ketika mengidentifikasi lebih lanjut mengenai permasalahan yang ada pada website hotel Indigo, penulis menemukan beberapa hal, baik yang sudah sesuai maupun yang belum sesuai dengan prinsip dasar dari *user interface*. Seperti yang tercantum pada Gambar 2, pada *landing page* website hotel Indigo, peletakan *navigation button* dan logo *brand* sudah berada di posisi yang cukup familier ketika dibandingkan dengan website hotel lainnya yaitu di bagian atas. Selain itu, penggunaan warna cerah pada *booking button* di sisi kanan atas juga cukup memberikan kontras yang cukup tinggi sehingga *user* dapat langsung mengenali tombol tersebut (Unger & Chandler, 2012, 189).



Gambar 3 Aplikasi Arrow Button pada Tiap Page Website Hotel Indigo.

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2021)

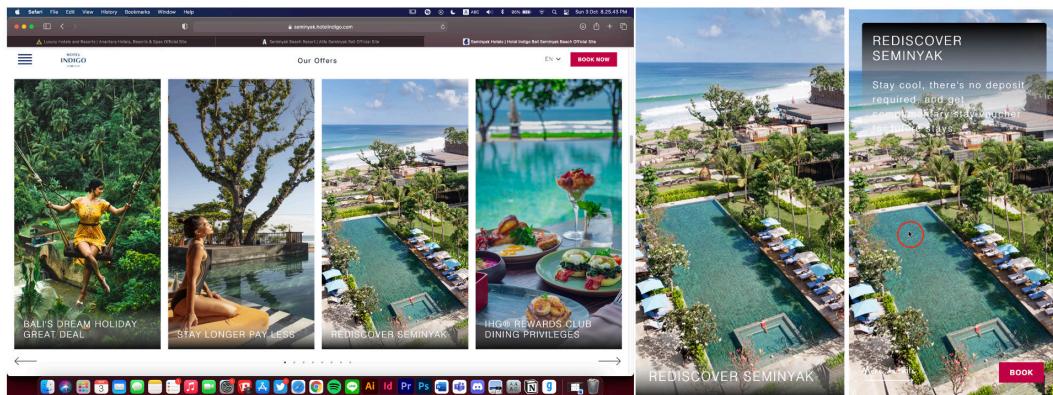
Konsistensi pada *web layout* juga cukup terlihat, salah satunya dengan penggunaan *arrow button* pada tiap halaman yang memiliki sub-kategori di dalamnya (Gambar 3). Tetapi, penggunaan *arrow button* tetap diaplikasikan pada halaman tertentu yang tidak memiliki sub-kategori seperti yang terlihat pada Gambar 4. Hal ini cukup sepele, tetapi perlu diperhatikan juga.



Gambar 4 Arrows Button pada Page Weddings yang Tidak Perlu Ditampilkan.

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2021)

Sedangkan untuk *responsiveness* website hotel Indigo menurut pengertian buku *UX and UI Strategy* terlihat dari *feedback website* tersebut atas *action* yang dilakukan *user*, contohnya *hover*. Melalui Gambar 5 dapat terlihat ketika kursor berada di atas salah satu banner penawaran, akan muncul penjelasan singkat mengenai penawaran tersebut.



Gambar 5 Hover pada Website Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2021)

Selain itu, saat diidentifikasi lebih lanjut mengenai permasalahan desain yang ada pada *existing website* hotel Indigo, penulis melihat bahwa tampilan *website* hotel Indigo Bali masih kurang sesuai dengan prinsip *clarity* (Dimitriou, 2020). Hal ini terlihat pada penulisan detail informasi tampak kurang jelas karena teks informasi diletakkan bertumpuk dengan gambar yang kompleks, sehingga keterbacaan teks terganggu. Selain gambar yang kompleks, teks juga ditulis menggunakan warna putih di atas *background* dengan gradien berwarna hitam transparan, sehingga ketika penulisan teks agak panjang dan menempati posisi di bagian *background* yang transparan, teks tersebut menjadi sulit terbaca karena warnanya menyatu dengan warna foto.



Gambar 6 Tampilan Penulisan Teks Informasi Pada Halaman Website Hotel Indigo.
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2021)

SIMPULAN & REKOMENDASI

Simpulan

Di era digital seperti sekarang ini, *website* menjadi suatu kebutuhan krusial bagi perusahaan untuk membangun reputasi *brand* mereka, termasuk bagi hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang cukup bergantung pada *website* untuk menyampaikan informasi-informasi maupun memberikan penawaran atau promosi. Saat ini situs independen hotel Indigo Bali bisa dikatakan cukup baik, namun masih terdapat beberapa permasalahan desain yang masih belum sesuai dengan prinsip *user interface*, terutama pada prinsip *clarity*.

Rekomendasi

Dalam proyek perancangan ini penulis menyadari masih banyak kesulitan yang dihadapi ketika melakukan studi pustaka mengenai entitas sehingga penulis melakukan wawancara dengan pihak hotel untuk mendapatkan data-data yang valid. Selain kendala dalam pencarian data, penulis juga mengalami kendala pada proses wawancara yang berakhir wawancara tersebut dilakukan secara virtual selama dua hari berturut-turut karena kendala koneksi yang kurang baik. Hal ini cukup wajar mengingat dalam kondisi pandemi, cukup sulit untuk menjadwalkan wawancara tatap muka dengan narasumber. Saran penulis apabila pembaca mengalami kendala serupa, ada baiknya jika wawancara dilakukan secara tertulis, seperti melalui *e-mail* agar informasi atau data yang dari narasumber diterima secara utuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Deacon, P. B. (2020). *UX and UI Strategy: A Step by Step Guide on UX and UI Design*.
- Dimitriou, T. (2020, June 8). *The Importance of Clarity in UX*. UX Collective. Retrieved from, <https://uxdesign.cc/the-importance-of-clarity-in-ux-91052e0ad4e4>
- Landa, R. (2011). *Graphic Design Solutions* (4th ed.). USA: Wadsworth.
- Nielsen, J. (2020, November 15). *Ten Usability Heuristics*. Nielsen Norman Group. Retrieved from <https://www.nngroup.com/articles/end-of-web-design/>
- Rahmawati, T. G. (2021, April 30). *Seberapa Penting Website untuk Sebuah Perusahaan*. Madtive Studio. Retrieved from <https://madtive.com/post/seberapa-penting-website-untuk-perusahaan>
- Rusmana, D. (2019, June 1). *Apa Itu User Interface (UI) dan User Experience (UX) Serta Perbedaannya*. UX Orbit Inside. Retrieved from <https://medium.com/ux-orbit-insight/apa-itu-user-interface-ui-dan-user-experience-ux-serta-perbedaannya-67b8ee49bfa4>
- Unger, R., & Chandler, C. (2012). *A Project Guide to UX Design: for User Experience Designer in The Field or in The Making* (2nd ed.). USA: New Riders.
- Yablonski, J. (2020). *Laws of UX*. USA: O'Reilly Media, Inc.