

### Article history

Received July 04, 2023

Accepted June 15, 2024

Published Nov 26, 2024

## UI UX DESIGN: SENI KERAJINAN YANG MELIBATKAN PENGALAMAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN

Lutfiah Anisa Sholaihah<sup>1</sup>, Rian Andrian<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi, Universitas Pendidikan Indonesia

email: [lutfiahanisa22@gmail.com](mailto:lutfiahanisa22@gmail.com), [rianandrian@upi.edu](mailto:rianandrian@upi.edu)

### Abstract

*UI UX Design has become a key factor in creating an engaging and satisfying user experience in today's digital era. It is well known that a good user experience can contribute to increased customer loyalty. This study aims to investigate the role of UI UX Design in increasing customer loyalty and describe how this craft involves digital experiences. This research involved a comprehensive literature review and case studies to explore best practices in UI UX Design. In this study, UI refers to the user interface, while UX refers to the overall user experience in interacting with digital service products. The results of this study indicate that a good UI UX Design can help increase customer loyalty by creating an interesting, intuitive and attractive experience. This research also illustrates that craft in UI UX Design involves collaboration between graphic designers, web developers, and UX experts. A design process that involves deep understanding of user needs, mapping the user journey, and continuous testing and iteration is an important step in creating a great experience.*

**Keywords:** *UI/UX design, user experience, customer loyalty*

### Abstrak

UI UX Design telah menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pengguna yang menarik dan memuaskan dalam era digital saat ini. Telah diketahui dengan jelas bahwa pengalaman pengguna yang baik dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki peran UI UX Design dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan menggambarkan bagaimana seni kerajinan ini melibatkan pengalaman digital. Penelitian ini melibatkan tinjauan literatur yang komprehensif dan studi kasus untuk menggali praktik terbaik dalam UI UX Design. Dalam penelitian ini, UI merujuk pada antarmuka pengguna, sementara UX merujuk pada pengalaman pengguna secara keseluruhan dalam berinteraksi dengan produk layanan digital. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UI UX Design yang baik dapat membantu meningkatkan loyalitas pelanggan dengan menciptakan pengalaman yang menarik, intuitif, dan berdaya tarik. Penelitian ini juga menggambarkan bahwa seni kerajinan dalam UI UX Design melibatkan kolaborasi antara desainer grafis, pengembang web, dan ahli UX. Proses desain yang melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pengguna, pemetaan perjalanan pengguna, serta pengujian dan iterasi yang berkelanjutan adalah langkah penting dalam menciptakan pengalaman yang luar biasa.

**Kata Kunci:** desain UI/UX, pengalaman pengguna, loyalitas pengguna

## 1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin maju ini, pengalaman pengguna (user experience/UX) dan antarmuka pengguna (user interface/UI) telah menjadi aspek yang sangat penting dalam mengembangkan produk dan layanan yang sukses [1, 2]. UI UX design merupakan seni kerajinan yang melibatkan pengalaman digital untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam konteks ini, penggunaan desain yang baik untuk antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna dapat menjadi faktor kunci dalam membangun hubungan yang kuat antara perusahaan dan pelanggannya [3]. UI UX design menggabungkan kemampuan dalam desain visual, interaksi manusia dan teknologi, serta pemahaman yang mendalam tentang perilaku pengguna. Desain UI melibatkan elemen estetika seperti pengaturan tampilan, palet warna, dan simbol-simbol grafis, sementara desain UX fokus pada interaksi antara pengguna dan produk atau layanan, serta bagaimana pengguna mengalami, berinteraksi, dan memahami produk tersebut [4].

Penelitian ini memfokuskan pada signifikansi UI UX Design dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan bukanlah sesuatu yang bisa diabaikan, melainkan merupakan elemen penting dalam menjaga basis pelanggan yang setia dan mendukung pertumbuhan bisnis dalam jangka panjang [5, 6]. Dalam persaingan yang semakin ketat di pasar digital, pelanggan memiliki banyak opsi dan kualitas pengalaman pengguna dapat menjadi faktor kunci dalam keputusan mereka untuk tetap setia pada merek atau beralih ke pesaing [7]. Melalui desain UI UX yang optimal, perusahaan dapat menciptakan pengalaman pengguna yang menyenangkan, intuitif, dan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengalaman positif ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, memengaruhi keputusan pembelian, dan bahkan merangsang promosi melalui rekomendasi dari mulut ke mulut [8, 9].

Dalam penelitian ini juga, kami akan menjelajahi bagaimana UI UX Design menjadi seni kerajinan yang memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman digital yang memikat, efektif, dan memuaskan bagi pengguna. Selain itu, kami juga akan membahas bagaimana proses desain UI UX melibatkan kolaborasi antara desainer grafis, pengembang web, dan ahli UX untuk menciptakan pengalaman yang luar biasa [10]. Walaupun desain UI UX dapat

mencerminkan aspek estetika dan kreativitas, fokus utama dari UI UX design adalah menciptakan pengalaman pengguna yang efektif dan memuaskan, sambil meningkatkan nilai bisnis dan loyalitas pelanggan [11].

## 2. METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan bersifat deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan sesuatu yang terjadi sekarang di mana peneliti mencoba untuk melihat huruf peristiwa dan keadaan yang berkedudukan pusat perhatian dan akan membuat deskripsi tentang apa adanya [2, 12].

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survei kepada mahasiswa terutama mahasiswa tingkat 3 tentang desain UI dan UX yang merupakan seni dan pengalaman yang berkaitan dengan kesenian kerajinan sebagai kajian pendahuluan yang bisa memperkuat fakta yang ada [13].

Selain analisis, peneliti juga menggunakan studi pustaka yang merupakan kegiatan pendalaman terhadap situasi, lingkungan tertentu yang memungkinkan mengeluarkan hasil pemahaman suatu hal, studi kasus pada beberapa referensi dan meneliti hasil penelitian yang ada yang relevan dengan penelitian yang akan dicari dan yang selanjutnya akan menjadi metode pengumpulan data yang bertujuan untuk menjelaskan beragam teori yang relevan terhadap masalah atau permasalahan yang menjadi pusat perhatian sebagai pembahasan hasil penelitian yang berasal dari berbagai buku, jurnal atau artikel yang relevan tentang masalah penelitian [10, 14, 15].

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Survei

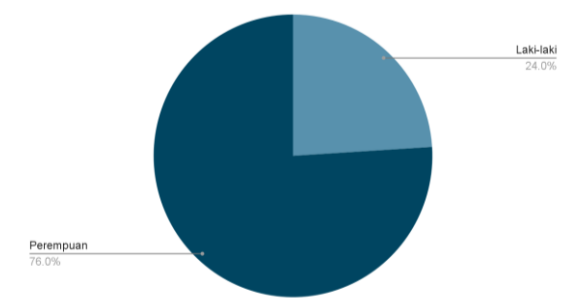


Diagram 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada penelitian ini, sejumlah 25 individu dijadikan sumber objek untuk menjawab survei berisi pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan. Dari survei tersebut, responden dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin (Diagram 1) dan berdasarkan usia (Diagram 2).

Diagram 2. Kelompok Berdasarkan Umur

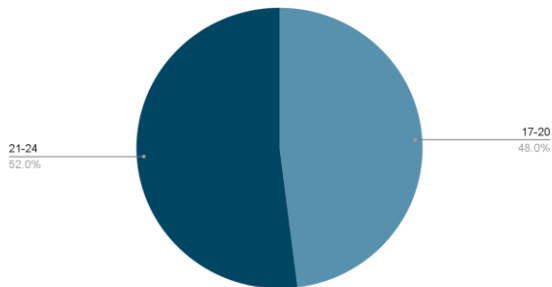


Diagram 2. Berdasarkan umur

Diagram 1 menunjukkan 6 dari 25 responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 19 dari 25 orang merupakan perempuan. Diagram 2 menunjukkan bahwa dari 25 responden, 48% diantaranya berusia 17-20 tahun dan 52% sisanya berusia 21-24 tahun. Rentan umur para responden menjadi bukti bahwa pengisi survei sudah cukup matang secara emosional sehingga memperkuat rasionalitas jawaban setiap individu saat mengisi kuesioner ini.

Q1: Seberapa penting bagi Anda bahwa produk atau layanan yang Anda gunakan memiliki kualitas UI/UX design yang tinggi?

Hasil Survei

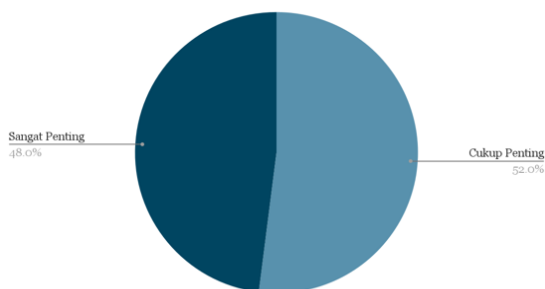


Diagram 3. Hasil Survei 1

52% responden berpendapat bahwa kualitas UI/UX cukup penting, dan 48% lainnya

beranggapan bahwa kualitas UI/UX saja sangat memengaruhi loyalitasnya terhadap suatu produk. Responden yang menjadi bagian dari 52% tersebut berpendapat demikian dikarenakan masih banyak faktor lain yang berpengaruh dalam loyalitasnya terhadap suatu produk, seperti harga dan kualitas produk.

Q2: Menurut pendapat anda, apakah UI/UX design dapat dianggap sebagai bentuk seni kerajinan digital?

Hasil Survei

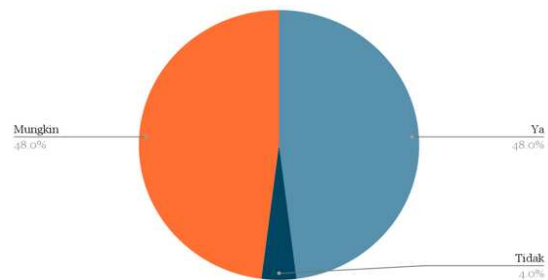


Diagram 4. Hasil Survei 2

Sebanyak 48% responden berpendapat bahwa desain UI/UX termasuk bentuk seni digital, 48% lainnya berpendapat bahwa desain UI/UX mungkin termasuk bentuk seni digital. Sedangkan 4% sisanya berpendapat bahwa desain UI/UX tidak dapat dikatakan sebagai bentuk seni digital.

Q3: Seberapa penting bagi Anda bahwa pengalaman pengguna (*user experience*) dalam desain antarmuka (*user interface*) produk digital memiliki unsur seni kerajinan?

Hasil Survei

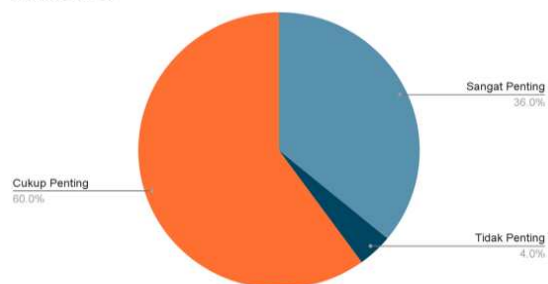


Diagram 5. Hasil Survei 3

Berdasarkan survei, 60% responden menganggap hal itu cukup penting, 36% responden menganggap bahwa pengalaman pengguna sangat penting dalam desain antarmuka, dan menurut sisanya unsur kerajinan dalam user experience tidak penting.

Q4: Apakah Anda percaya bahwa penggunaan elemen desain, seperti warna, tipografi, dan komposisi, dalam UI/UX design dapat mencerminkan seni kerajinan dalam produk digital?

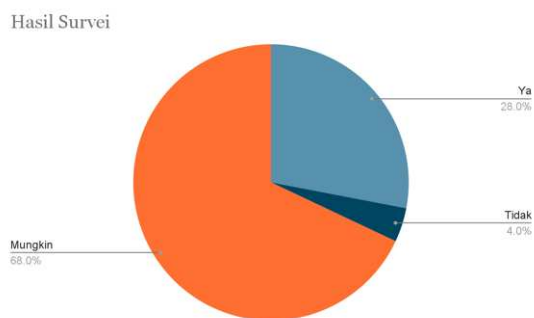


Diagram 6. Hasil Survei 4

Mayoritas responden sebanyak 68% meragukan elemen desain sebagai cerminan seni kerajinan dalam produk digital, 28% percaya bahwa elemen desain dapat mencerminkan seni kerajinan dan meningkatkan nilai estetika produk digital, dan sisanya tidak percaya karena penggunaan elemen desain lebih berkaitan dengan fungsionalitas daripada seni kerajinan.

Q5: Bagaimana Pendapat Anda Tentang Desain UI/UX Sebagai Ekspresi Seni dan Kreativitas Para Desainer dalam dalam menciptakan produk digital?

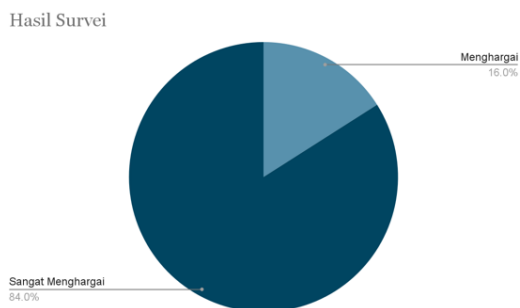


Diagram 7. Hasil Survei 5

Hasil survey menunjukkan mayoritas responden sangat menghargai UI/UX design sebagai ekspresi seni dan kreativitas para desainer, sebanyak 16% responden menghargai UI/UX design sebagai bagian dari desain produk, tetapi tidak melihatnya sebagai bentuk seni yang mandiri.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan variasi pandangan terkait pentingnya kualitas UI/UX dan persepsi tentang desain UI/UX sebagai seni digital. Meskipun demikian, mayoritas responden menghargai UI/UX design sebagai ekspresi seni dan kreativitas para desainer.

### UI UX Design: Seni Kerajinan yang Melibatkan Pengalaman Digital.

UI UX design dapat dianggap sebagai seni kerajinan karena memadukan elemen-elemen desain visual dan interaksi manusia dengan teknologi untuk menciptakan pengalaman digital yang menarik dan bermakna. Seperti seni kerajinan tradisional, desainer UI UX berperan sebagai seniman yang menciptakan karya yang unik dan orisinal. Mereka menggabungkan estetika, pemahaman tentang perilaku pengguna, dan prinsip-prinsip desain untuk merancang antarmuka pengguna yang memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan produk atau layanan digital.

Seni kerajinan digital dalam UI UX design melibatkan pemilihan warna, tipografi, ikon, tata letak, dan elemen-elemen visual lainnya untuk menciptakan antarmuka yang menarik dan intuitif. Desainer menggunakan keterampilan kreatif mereka untuk menghasilkan desain yang estetis dan sesuai dengan identitas merek perusahaan. Selain itu, seni kerajinan digital dalam UI UX design juga mencakup aspek interaksi antara pengguna dan produk atau layanan digital. Desainer berusaha untuk membuat pengalaman pengguna yang mudah digunakan, intuitif, dan memuaskan. Mereka menggabungkan prinsip-prinsip desain interaksi manusia-komputer untuk menciptakan alur penggunaan yang lancar dan mengoptimalkan perjalanan pengguna dalam mencapai tujuan mereka.

Dalam banyak kasus, desainer UI UX juga menggunakan keterampilan teknis dalam

pengembangan prototipe dan implementasi desain. Mereka bekerja dengan tim pengembang untuk memastikan desain mereka dapat diimplementasikan dengan baik dalam lingkungan digital yang sesungguhnya.

### **Loyalitas Pelanggan**

UI/UX design memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Desain antarmuka pengguna (UI) yang menarik dan pengalaman pengguna (UX) yang menyenangkan dapat menciptakan hubungan yang kuat antara pelanggan dan produk atau layanan yang disediakan. Berikut adalah beberapa cara di mana UI/UX design dapat meningkatkan loyalitas pelanggan:

- 1) Navigasi yang Intuitif: Desain antarmuka yang baik harus memprioritaskan navigasi yang intuitif. Pelanggan harus dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka cari dan berpindah antara halaman atau fitur tanpa kesulitan. Dengan menyediakan navigasi yang sederhana, jelas, dan konsisten, pelanggan akan merasa nyaman dalam menggunakan produk atau layanan tersebut, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.
- 2) Pengalaman Pengguna yang Responsif: Desain UI/UX yang responsif sangat penting dalam memastikan pengalaman pengguna yang baik di berbagai perangkat dan platform. Pelanggan harus dapat mengakses dan menggunakan produk atau layanan dengan lancar, baik melalui desktop, ponsel pintar, atau tablet. Dengan menyediakan pengalaman yang konsisten dan responsif di berbagai perangkat, pelanggan akan merasa dihargai dan terhubung secara lebih kuat dengan merek.
- 3) Visual yang Menarik: Desain UI yang menarik dapat menciptakan daya tarik visual yang membantu membangun hubungan emosional antara pelanggan dan merek. Penggunaan elemen desain seperti warna, tipografi, dan grafis yang menarik dapat membantu menciptakan identitas merek yang kuat dan mengesankan pada pelanggan. Desain yang menarik secara visual juga dapat meningkatkan tingkat keterlibatan dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas mereka.
- 4) Personalisasi dan Relevansi: UI/UX design dapat mendukung personalisasi dalam pengalaman pelanggan. Dengan memanfaatkan data pelanggan yang relevan, desain UI/UX dapat disesuaikan untuk memberikan pengalaman yang lebih personal dan relevan. Misalnya, dengan menyediakan rekomendasi produk yang disesuaikan dengan preferensi pelanggan atau menawarkan opsi personalisasi, pelanggan akan merasa dihargai dan terhubung secara lebih kuat dengan merek.

## **4. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dalam keseluruhan, UI UX design merupakan bentuk seni kerajinan digital yang menggabungkan elemen desain visual, interaksi manusia-komputer, dan teknologi untuk menciptakan pengalaman digital yang memukau dan efektif bagi pengguna. Melalui desain antarmuka pengguna (UI) yang menarik dan pengalaman pengguna (UX) yang menyenangkan, perusahaan dapat menciptakan hubungan yang kuat antara pelanggan dan produk atau layanan yang disediakan. Berbagai elemen dalam UI/UX design, seperti navigasi yang intuitif, pengalaman pengguna yang responsif, visual yang menarik, dan personalisasi, dapat berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan mengoptimalkan UI/UX design, perusahaan dapat membangun hubungan emosional dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan mereka, dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, investasi dalam UI/UX design yang baik dan mempertimbangkan pengalaman digital pelanggan dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan keberhasilan jangka panjang sebuah perusahaan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, Sebuah tampilan yang menarik saja tidak cukup untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Pengalaman pengguna yang memuaskan menjadi kunci utama untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Sehingga, desain UI/UX harus mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi pengguna agar dapat memberikan pengalaman yang memuaskan dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

## 5. REFERENSI

1. Norman, D.A. (2013). *The Design of Everyday Things*
2. Brown, J., & Nijssen, E.J. (2019). The Role of User Experience in Creating Customer Loyalty. *Journal of Service Management*, Vol. 30.
3. Sholaihah, L.A., & Andrian, R. (2022).
4. Wirakesuma I, *Jurnal IM-*, 2022 undefined Regenerasi Seni Rupa Digital Masa Kini. [journal.universitaspahlawan.ac.id](http://journal.universitaspahlawan.ac.id)IN Wirakesuma, IW Mudana *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 2022•[journal.universitaspahlawan.ac.id](http://journal.universitaspahlawan.ac.id)
5. Rosenberg, M.J. (2001). *E-Learning: Strategies for...*
6. Djunaedi R, ... MD-R, 2022 undefined User Interface and User Experience Design of Sales Application Mobile Using User Method Centered Design On CV. MK Sejahtera. [journal.institutpendidikan.ac.id](http://journal.institutpendidikan.ac.id)RR Djunaedi, M Defriani, MR Muttaqien *RISTEC: Research in Information Systems and Technology*, 2022•[journal.institutpendidikan.ac.id](http://journal.institutpendidikan.ac.id)
7. Fitriansyah A, 2018 IH-SI (KNSI), 2018 undefined Penerapan dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna situs web. [jurnal.atmaluhur.ac.id](http://jurnal.atmaluhur.ac.id)
8. Putra F, *Informasi AT-SJS*, 2021 undefined Pendekatan Human Centered Design pada Perancangan User Experience Aplikasi Pemesanan Menu Cafe. [sistemasi.ftik.unisi.ac.id](http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id)
9. Muhyidin M, Sulhan M, of AS-JDD, 2020 undefined Perancangan Ui/Ux Aplikasi My Cic Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Figma. [jurnaldigit.org](http://jurnaldigit.org)MA Muhyidin, MA Sulhan, A Seviana *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 2020•[jurnaldigit.org](http://jurnaldigit.org)
10. Azwar M, Surandari I, Djohar H (2020) Evaluating the library website of the Indonesian Ministry of Education and Culture through the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model
11. Sugiyono (2015) *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* 130
12. Siregar S (2013) *Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perhitungan manual & SPSS*
13. ... DL-SPI (Indonesian J of, 2017 undefined Pengukuran kepuasan peserta jkn melalui pendekatan Importance-Performance Analysis. [ejournal.undip.ac.id](http://ejournal.undip.ac.id)D Lusianti *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing, 2017*•[ejournal.undip.ac.id](http://ejournal.undip.ac.id)
14. Humaniora MW-, 2011 undefined User Experience (UX) sebagai bagian dari pemikiran desain dalam pendidikan tinggi desain komunikasi visual. [journal.binus.ac.id](http://journal.binus.ac.id)MB Wiryawan *Humaniora*, 2011•[journal.binus.ac.id](http://journal.binus.ac.id)
15. Norman, D.A. (2013). *The Role of Emotion in Product*