

ANALISIS KOMPREHENSIF PENINGKATAN KINERJA BISNIS MELALUI STRATEGI DESAIN BERBASIS PENGGUNA

Dewi Azizah Rosianti¹⁾, Fhaya Frastystyandarum²⁾, Silvia Anggreani³⁾, Rusdi Hidayat N⁴⁾, Maharani Ikaningtyas⁵⁾

UPN Veteran Jawa Timur

22042010101@student.upnjatim.ac.id, 22042010104@student.upnjatim.ac.id,
22042010106@student.upnjatim.ac.id, rusdi_hidayat.adbis@upnjatim.ac.id,
maharani.i.adbis@upnjatim.ac.id

Submitted: 21 March 2024

Accepted: 31 March 2024

Published: 1 April 2024

ABSTRACT

Focusing on user-based design strategies to improve business performance is an innovative approach in today's digital era. Through comprehensive analysis, this research explores how design centered on user needs and preferences can improve operational efficiency, strengthen brands, and increase customer satisfaction. The method used includes narrative literature study using a qualitative approach through previous research. The research results show that user-based design strategies have great potential to improve business performance, with a clear impact on increasing customer retention, increasing operational efficiency and increasing customer satisfaction. This article provides practical advice for companies looking to implement user-based design strategies in their operations and highlights the importance of this approach in facing competitive challenges in the digital era.

Kata kunci: Business Performance; Design Strategy; Users; Customers

Pendahuluan

Pada era digital saat ini persaingan pasar menjadi semakin ketat, dan perusahaan berusaha untuk menjadi yang lebih terlihat atau maju. Salah satu cara efektif untuk mencapai keunggulan adalah dengan meningkatkan kinerja bisnis, termasuk efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan retensi pelanggan. Kinerja bisnis merupakan gambaran suatu perusahaan yang menunjukkan tingkat hasil bisnis yang dapat dicapai dalam menjalankan usaha atau kegiatannya (Megracia S, 2021). Kinerja merupakan gambaran suatu perusahaan yang menunjukkan tingkat hasil usaha yang dapat dicapai dalam menjalankan usaha atau kegiatannya. Bisnis adalah sekelompok perusahaan yang memproduksi barang atau jasa yang sama atau mempunyai substitusi (Kuncoro, 2008 dalam Harini & Handayani, 2019). Kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi untuk mengejar tujuan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, secara hukum, sesuai hukum, dan etis. Kinerja unggul dan keunggulan kompetitif terjadi ketika sumber daya organisasi berbeda antar perusahaan dan perusahaan pesaing tidak mengalami kesulitan untuk mentransfer atau memperoleh sumber daya dari perusahaan lain (meniru mereka), sehingga jika sumber daya tersebut tidak diganti atau ditiru, kemungkinan besar mereka akan tersingkir. Menjadi katalis untuk keunggulan kompetitif dan kinerja berkelanjutan (Darmawan D et al, 2022).

Dalam konteks ini, strategi desain berbasis pengguna telah menjadi pendekatan yang menjanjikan. Desain menjadi bagian integral dari keputusan strategis perusahaan, terutama mengenai inovasi produk dan komunikasi. Kotler & Keller dalam (Lestari & Ekowati, 2020) menyatakan bahwa desain adalah totalitas fungsionalitas yang mempengaruhi tampilan, nuansa, dan fungsionalitas suatu berdasarkan kebutuhan pelanggan. Strategi desain merupakan bagian dari bidang teoretis dan praktis. Pengembangan sistem dan menginstruksikan proses

perencanaan komprehensif (Stone, 2010 dalam Rochmawan A N et al, 2021). Desain merupakan suatu yang tidak dapat diterima dengan logika. Desain tidak berdiri sendiri (dirancang dalam arsitektur), tetapi berdasarkan konsensus yang berbeda, sehingga rumit. Jaringan promosi, misalnya: cara membaca situs web, strategi pembentukan kualitas, prosedur perakitan, nomor kontrol, tingkat produksi, dll., adalah serangkaian hubungan komprehensif, yang ditujukan untuk menciptakan pembentukan ruang dalam logika koleksi yang dapat diterima. Desain ini dirancang oleh slogan (sumber semua fakta) objektivitas dan logika (Sutanto A, 2020). Strategi ini berfokus pada pemahaman dan pemanfaatan kebutuhan dan preferensi pengguna selama proses desain, dengan tujuan menciptakan produk atau layanan yang paling memenuhi kebutuhan pengguna. Desain produk merupakan alat manajemen yang mengubah hasil penelitian dan pengembangan menjadi rancangan nyata yang nantinya akan diproduksi dan dijual kembali ketika kebutuhan yang sama muncul kembali. Berikut merupakan indikator desain produk (Kotler, Armstrong dalam Irvanto, Sujana, 2020) yaitu:

1. Bentuk/Model
2. Fungsi/Perbedaan
3. Kualitas
4. Toleransi
5. Keandalan
6. Mudah diperbaiki
7. Gaya

Namun penerapan strategi desain berbasis pengguna dalam praktik bisnis seringkali menghadapi berbagai tantangan, termasuk kurangnya pemahaman tentang cara menganalisis dan memahami kebutuhan pengguna, serta tantangan dalam mengintegrasikan pendekatan tersebut ke dalam proses desain yang ada. Menurut KBBI, Pengguna merupakan orang yang menggunakan sesuatu. Dalam konteks bisnis orang yang sering menggunakan sesuatu dapat disebut dengan pelanggan. Customer atau pelanggan adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli produk atau layanan berdasarkan pengambilan keputusan. Mereka menyadari pendapatan dan harga yang terkait dengan perusahaan melalui telepon, pesan, dan fasilitas lainnya dapatkan diskon baru dari perusahaan. Pengguna adalah individu atau kelompok yang menggunakan atau berinteraksi atau berinteraksi dengan produk tertentu, layanan atau interaksi sistem atau interaksi di lingkungan tertentu. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mendalam dan komprehensif untuk mengeksplorasi bagaimana menerapkan strategi desain berbasis pengguna secara efektif untuk meningkatkan kinerja bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan dengan mengkaji strategi desain berbasis pengguna melalui analisis yang komprehensif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana pendekatan ini dapat diterapkan di berbagai lingkungan bisnis dan memberikan saran praktis bagi perusahaan yang ingin menerapkan strategi ini dalam operasionalnya. Berdasarkan uraian dan pembahasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Analisis Komprehensif Peningkatan Kinerja Bisnis Melalui Strategi Desain Berbasis Pengguna.

Metode Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi penelitian kepustakaan atau studi literatur naratif yaitu dengan penelitian terdahulu dengan menggunakan metode kualitatif. Dapat dikatakan bahwa tinjauan literatur naratif merupakan interpretasi terhadap teori, temuan, dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari bahan ajar sebagai standar kegiatan penelitian (Samsudin A, et al, 2022). Tinjauan pustaka disini berisi ulasan penulis, ringkasan, dan pendapat dari berbagai sumber yang relevan dengan bab yang dimaksud.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengumpulkan data kontekstual secara mendalam tentang topik penelitian, dalam hal ini strategi desain berbasis pengguna. Metode kualitatif dalam penelitian ini antara lain: Pengumpulan Data Melalui penelitian literatur naratif, peneliti dapat mengumpulkan data yang berfokus pada literatur terkait strategi desain berbasis pengguna, termasuk studi kasus, teori, dan praktik terbaik di lapangan. Analisis Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk mencari pola, tema, dan hubungan antar berbagai elemen dalam data. Hal ini melibatkan interpretasi data yang mendalam untuk memahami bagaimana menerapkan strategi desain berbasis pengguna dalam konteks bisnis. Sub-bagian dapat berbeda sesuai dengan jenis pendekatan penelitian yang digunakan. Jika ada prosedur atau langkah yang berurutan, dapat diberi notasi (angka atau huruf) sesuai dengan posisinya.

Hasil dan Pembahasan

a. Pengaruh Penggunaan Strategi Desain Berbasis Pengguna Terhadap Kinerja Bisnis Perusahaan :

Pendekatan desain berbasis pengguna telah menjadi pendekatan yang semakin populer dalam pengembangan produk, layanan, dan pengalaman pengguna. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan menyadari pentingnya memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan tepat agar dapat mencapai keunggulan kompetitif. Strategi desain berbasis pengguna melibatkan pemahaman mendalam tentang pengguna target, penggunaan riset pengguna yang beragam, serta penggunaan pengetahuan tersebut untuk membimbing proses perancangan dan pengembangan produk yang lebih relevan, intuitif, dan memuaskan bagi pengguna.

Dalam penggunaan strategi desain berbasis pengguna, pengguna menjadi pusat perhatian, di mana keputusan desain didasarkan pada pemahaman tentang kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna. Dengan memprioritaskan pengguna, perusahaan dapat menciptakan produk yang lebih mudah digunakan, memperbaiki kinerja bisnis, mengurangi biaya dukungan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Berikut adalah pengaruh penggunaan strategi desain berbasis pengguna terhadap kinerja bisnis perusahaan:

1. Meningkatkan pengalaman pengguna: Strategi desain berbasis pengguna dapat membantu perusahaan untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna dengan mengumpulkan dan menganalisis data pengguna. Desain berbasis pengguna membantu menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan lebih intuitif. Pengguna akan lebih mungkin menggunakan produk atau layanan tersebut secara teratur dan merekomendasikannya kepada orang lain. Pengalaman pengguna yang baik juga dapat membantu membedakan perusahaan dari pesaingnya. Ini dapat membantu perusahaan untuk memahami kebutuhan, keinginan, dan preferensi pengguna, sehingga dapat mengembangkan produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Memperbaiki produk dan layanan: Strategi desain berbasis pengguna dapat membantu perusahaan untuk mengidentifikasi masalah dan kekurangan dalam produk dan layanan. Dengan mengumpulkan dan menganalisis feedback dari pengguna, perusahaan dapat memperbaiki produk dan layanan yang efektif. Strategi desain berbasis pengguna juga membantu perusahaan untuk mempercepat tingkat pelanggan dan mempercepat pengembangan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan fokus pada pengguna dalam proses desain, perusahaan dapat menghasilkan produk atau layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna. Ini dapat

mengarah pada peningkatan kepuasan pengguna, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mengurangi tingkat pengembalian produk atau keluhan.

3. **Mempercepat tingkat pelanggan:** Strategi desain berbasis pengguna dapat membantu perusahaan untuk mempercepat tingkat pelanggan dengan mengoptimalkan proses desain. Dengan menggunakan data dan analisis yang akurat, perusahaan dapat mempercepat proses desain dan mengurangi waktu produksi, sehingga dapat memenuhi permintaan pelanggan lebih cepat. Dan juga perusahaan yang memprioritaskan pengalaman pengguna yang positif, perusahaan dapat meningkatkan tingkat retensi pelanggan. Pengguna yang puas cenderung tetap menggunakan produk atau layanan perusahaan dan mempertahankan hubungan jangka panjang.
4. **Mengurangi biaya dan waktu produksi:** Strategi desain berbasis pengguna dapat membantu perusahaan untuk mengurangi biaya dan waktu produksi dengan mengoptimalkan proses desain. Dengan menggunakan data dan analisis yang akurat, perusahaan dapat mengurangi biaya dan waktu produksi, sehingga dapat meningkatkan kinerja bisnis. Selain itu, dengan memahami kebutuhan pengguna dari awal, perusahaan dapat mengurangi risiko iterasi produk yang berulang dan pengujian yang berkepanjangan. Ini dapat menghemat waktu dan biaya pengembangan, serta memungkinkan perusahaan untuk lebih cepat membawa produk atau layanan ke pasar.
5. **Memperbaiki kualitas produk dan layanan:** Strategi desain berbasis pengguna dapat membantu perusahaan untuk memperbaiki kualitas produk dan layanan dengan mengumpulkan dan menganalisis feedback dari pengguna. Dengan menggunakan data dan analisis yang akurat, perusahaan dapat memperbaiki produk dan layanan yang efektif dan memenuhi kebutuhan pengguna.
6. **Inovasi yang Lebih Baik:** Dengan mengadopsi pendekatan desain berbasis pengguna, perusahaan cenderung lebih terbuka terhadap umpan balik dan ide-ide baru dari pengguna. Hal ini dapat memicu inovasi yang lebih baik, dengan mengidentifikasi kebutuhan yang belum terpenuhi atau solusi yang lebih efektif untuk masalah yang ada.
7. **Diferensiasi Kompetitif:** Produk atau layanan yang dirancang dengan baik dan memperhatikan kebutuhan pengguna cenderung lebih menonjol di pasar yang ramai. Ini dapat membantu perusahaan membedakan dirinya dari pesaingnya dan memenangkan pangsa pasar yang lebih besar.
8. **Peningkatan Profitabilitas:** Secara keseluruhan, penggunaan strategi desain berbasis pengguna dapat mengarah pada peningkatan profitabilitas perusahaan melalui peningkatan penjualan, pengurangan biaya, dan peningkatan loyalitas pelanggan

Dengan demikian, dapat dikatakan sebuah penggunaan strategi desain berbasis pengguna dapat membantu perusahaan untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna, memperbaiki produk dan layanan, dan mempercepat tingkat pelanggan. Strategi desain berbasis pengguna juga membantu perusahaan untuk mengurangi biaya dan waktu produksi, memperbaiki kualitas produk dan layanan, dan mempercepat pengembangan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan menggunakan strategi desain berbasis pengguna, perusahaan dapat meningkatkan kinerja bisnis dan mempercepat tingkat pertumbuhan.

b. Faktor yang mempengaruhi penerapan strategi desain berbasis pengguna untuk meningkatkan kinerja bisnis :

Penerapan strategi desain berbasis pengguna dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi kinerja bisnis, namun faktor-faktor tertentu mempengaruhi keberhasilannya. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor apa saja yang berperan dalam memengaruhi penerapan strategi desain berbasis pengguna untuk meningkatkan kinerja bisnis.

Mengidentifikasi faktor-faktor ini adalah langkah penting dalam memahami bagaimana perusahaan dapat mengoptimalkan penggunaan strategi desain berbasis pengguna untuk mencapai tujuan bisnis mereka. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini secara cermat, perusahaan dapat mengarahkan upaya mereka untuk meningkatkan kinerja bisnis melalui pendekatan desain yang lebih terarah dan efektif.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan strategi desain berbasis pengguna untuk meningkatkan kinerja bisnis :

Penerapan strategi desain berbasis pengguna (user-centered design) dapat menjadi kunci untuk meningkatkan kinerja bisnis suatu perusahaan. Namun, keberhasilan penerapan strategi ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci:

1. **Pemahaman Mendalam tentang Pengguna:** Memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna adalah prasyarat penting dalam penerapan strategi desain berbasis pengguna. Tanpa pemahaman yang memadai tentang siapa pengguna produk atau layanan tersebut, upaya desain mungkin tidak akan efektif.
2. **Keterlibatan Pengguna dalam Proses Desain:** Keterlibatan pengguna secara aktif dalam seluruh proses desain memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan benar-benar memenuhi kebutuhan mereka. Pengguna memberikan wawasan berharga yang dapat membantu perusahaan mengidentifikasi masalah dan menemukan solusi yang lebih baik.
3. **Fleksibilitas dan Iterasi:** Pendekatan iteratif dalam desain memungkinkan perusahaan untuk terus memperbaiki dan mengembangkan produk atau layanan berdasarkan umpan balik pengguna. Fleksibilitas ini memungkinkan perusahaan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan pasar dan kebutuhan pengguna.
4. **Kolaborasi Antar-disiplin:** Kolaborasi yang efektif antara berbagai fungsi dalam organisasi, seperti desain, pengembangan produk, pemasaran, dan manajemen, merupakan kunci dalam mengintegrasikan perspektif pengguna ke dalam seluruh proses bisnis. Kolaborasi yang solid memastikan bahwa semua aspek produk atau layanan berfokus pada kepuasan pengguna.
5. **Pengukuran Kinerja:** Menetapkan metrik yang jelas untuk mengukur kinerja produk atau layanan berbasis pengguna penting untuk memastikan keberhasilan strategi desain. Metrik ini membantu perusahaan dalam mengevaluasi efektivitas solusi yang mereka kembangkan dan membuat perbaikan jika diperlukan.
6. **Budaya Organisasi yang Berorientasi pada Pengguna:**

Membangun budaya organisasi yang memprioritaskan kepentingan pengguna dalam pengambilan keputusan dan mendorong inovasi berbasis pengguna merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penerapan strategi desain berbasis pengguna. Budaya ini menciptakan lingkungan di mana setiap anggota tim memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya pengalaman pengguna dalam setiap langkah bisnis.

Memperhatikan dan mengelola faktor-faktor ini dengan cermat dapat membantu perusahaan meningkatkan kinerja bisnis mereka melalui penerapan strategi desain berbasis

pengguna yang efektif dan terarah. Dengan memperhatikan dan mengelola faktor-faktor ini secara efektif, perusahaan dapat memastikan bahwa produk atau layanan yang mereka hasilkan tidak hanya memenuhi harapan pengguna, tetapi juga menghasilkan dampak positif pada kinerja bisnis mereka. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam memahami dan menerapkan prinsip-prinsip desain berbasis pengguna secara komprehensif. Dengan demikian, penerapan strategi desain berbasis pengguna bukan hanya tentang menciptakan produk atau layanan yang lebih baik, tetapi juga tentang menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan bagi perusahaan melalui pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan preferensi pengguna.

d. Keefektifan strategi desain berbasis pengguna dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan :

Strategi desain berbasis pengguna adalah pendekatan yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna dalam proses pengembangan produk atau layanan. Dengan memahami pengguna secara lebih baik, perusahaan dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Berikut adalah penjelasan mengenai keefektifan strategi desain berbasis pengguna dalam mencapai tujuan tersebut:

1. Pemahaman Mendalam tentang Pengguna:

Dalam strategi desain berbasis pengguna, perusahaan berinvestasi dalam penelitian yang menyeluruh untuk memahami siapa penggunanya, apa kebutuhan mereka, dan bagaimana mereka berinteraksi dengan produk atau layanan tersebut. Melalui wawancara, survei, observasi, dan analisis data, perusahaan dapat membangun profil pengguna yang mendalam. Misalnya, jika perusahaan merancang aplikasi seluler, pemahaman tentang bagaimana pengguna menggunakan perangkat mereka, preferensi desain antarmuka, dan masalah yang mereka hadapi dapat menjadi landasan yang kuat untuk pengembangan produk yang sukses.

2. Kreativitas dalam Pengembangan Solusi:

Dengan pemahaman yang mendalam tentang pengguna, perusahaan dapat lebih kreatif dalam merancang solusi yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Strategi desain berbasis pengguna mendorong perusahaan untuk berpikir di luar kotak dan menghasilkan solusi yang inovatif. Misalnya, dengan memahami bahwa pengguna menginginkan pengalaman yang lebih personal dalam aplikasi e-commerce, perusahaan dapat mengembangkan fitur-fitur seperti rekomendasi produk yang disesuaikan dan opsi personalisasi yang meningkatkan keterlibatan pengguna.

3. Pengalaman Pengguna yang Memuaskan:

Melalui penerapan strategi desain berbasis pengguna, perusahaan dapat menciptakan pengalaman pengguna yang lebih intuitif, efisien, dan memuaskan. Desain yang dipusatkan pada pengguna membantu mengurangi hambatan dalam penggunaan produk atau layanan, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Sebagai contoh, dengan mengatur ulang tata letak situs web berdasarkan umpan balik pengguna, perusahaan dapat membuat proses pembelian menjadi lebih mudah dan menyenangkan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Meningkatkan Loyalitas Pelanggan:

Pengalaman pelanggan yang positif yang dihasilkan oleh strategi desain berbasis pengguna memiliki dampak positif pada loyalitas pelanggan. Ketika pengguna merasa bahwa produk atau layanan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka dengan baik, mereka cenderung untuk tetap loyal dan bahkan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain. Dengan demikian, perusahaan dapat membangun basis pelanggan yang kuat dan meningkatkan retensi pelanggan.

5. Siklus Pengembangan yang Berkelanjutan:

Strategi desain berbasis pengguna tidak berhenti setelah peluncuran produk atau layanan. Sebaliknya, perusahaan terus memperbarui dan meningkatkan produk mereka berdasarkan umpan balik pengguna dan perubahan dalam kebutuhan pasar. Ini menciptakan siklus pengembangan yang berkelanjutan yang memastikan produk atau layanan tetap relevan dan berdaya saing.

Dengan demikian, keefektifan strategi desain berbasis pengguna dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan terletak pada kemampuannya untuk memahami dan merespons kebutuhan pengguna dengan tepat, kreatif, dan berkelanjutan.

e. Peran teknologi dan inovasi dalam mendukung penerapan strategi desain berbasis pengguna untuk meningkatkan kinerja bisnis :

Teknologi dan inovasi memiliki peran penting dalam mendukung penerapan strategi desain berbasis pengguna untuk meningkatkan kinerja bisnis. Inovasi, seperti pembelajaran inovatif dan pengembangan inovasi pembelajaran, dapat memperbaiki dan menyempurnakan strategi desain berbasis pengguna, yang mencakup metode dan strategi baru yang melibatkan teknologi, pemikiran kritis, kolaborasi, dan kreativitas. Teknologi digital juga memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi produksi di berbagai sektor industri. Dengan adopsi teknologi terbaru, perusahaan dapat mengurangi biaya produksi, mempercepat waktu produksi, serta meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Inovasi dan teknologi juga dapat membantu perusahaan dalam merespons perubahan permintaan pasar dengan lebih fleksibel, sehingga dapat menghasilkan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Teknologi informasi, seperti sistem informasi teknologi, sistem pengambilan keputusan, dan sistem informasi eksekutif, memiliki peran penting dalam mengintegrasikan berbagai bagian yang berbeda dalam organisasi dan menyediakan banyak informasi ke manajer. Sistem informasi teknologi dapat mempengaruhi aliran informasi secara vertikal dalam perusahaan, memungkinkan pihak manajemen lebih mudah mengakses informasi dan mengurangi ketergantungan sumber informasi terhadap manajer menengah. Jaringan telekomunikasi juga memungkinkan informasi mengalir dengan mudah dan cepat di antara departemen dan divisi yang berbeda.

Inovasi teknologi, seperti inovasi pembelajaran, memiliki peran penting dalam pengembangan strategi desain berbasis pengguna. Inovasi pembelajaran dapat memperbaiki dan menyempurnakan strategi desain berbasis pengguna, yang mencakup metode dan strategi baru yang melibatkan teknologi, pemikiran kritis, kolaborasi, dan kreativitas. Inovasi teknologi juga dapat membantu perusahaan dalam merespons perubahan permintaan pasar dengan lebih fleksibel, sehingga dapat menghasilkan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Dengan demikian perusahaan juga perlu memperhatikan aspek keamanan dan privasi data dalam mengimplementasikan teknologi digital, guna menghindari risiko kebocoran informasi yang dapat merugikan perusahaan dan konsumen.

f. Memasukkan strategi desain berbasis pengguna ke dalam proses pengembangan produk atau layanan mempengaruhi keunggulan kompetitif perusahaan :

Memasukkan strategi desain berbasis pengguna ke dalam proses pengembangan produk atau layanan mempengaruhi keunggulan kompetitif perusahaan. Strategi desain berbasis pengguna adalah sebuah metode yang memperhatikan kebutuhan dan keinginan pengguna dalam pengembangan produk atau layanan. Dengan menggunakan strategi desain berbasis pengguna, perusahaan dapat menghasilkan produk atau layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna, yang akhirnya membantu meningkatkan daya saing perusahaan.

Teknologi dan inovasi memiliki peran penting dalam mengimplementasikan strategi desain berbasis pengguna. Teknologi digital, seperti perangkat lunak desain dan simulasi yang canggih, memungkinkan perusahaan untuk menciptakan prototipe dan model produk dengan lebih cepat dan akurat. Inovasi teknologi juga dapat membantu perusahaan dalam merespons perubahan permintaan pasar dengan lebih fleksibel, sehingga dapat menghasilkan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Strategi pengembangan produk yang sesuai dengan permintaan pasar dan keuntungan yang kompetitif adalah tujuan utama dalam pengembangan produk. Pengembangan produk melalui proses yang berkualitas tinggi, seperti pengembangan dan desain, persyaratan yang harus disediakan pasar, spesifikasi fungsional, produk, dan ulasan rancangan (desain), membantu perusahaan dalam menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Strategi manajemen inovasi dan kreativitas juga memiliki peran penting dalam pengembangan produk yang kompetitif. Inovasi dan kreativitas dapat membantu perusahaan dalam penciptaan ide-ide baru, proses baru, produk-produk baru, dan dalam peningkatan kondisi bisnis.

Mengintegrasikan strategi desain berbasis pengguna, teknologi dan inovasi, serta strategi manajemen inovasi dan kreativitas dalam proses pengembangan produk atau layanan membantu perusahaan dalam meningkatkan daya saing dan menghasilkan produk atau layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

g. Tantangan dalam menerapkan strategi desain berbasis pengguna dan cara mengatasinya :

Implementasi strategi desain berbasis pengguna telah menjadi fokus utama bagi banyak perusahaan yang ingin menghasilkan produk dan layanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna. Namun, seperti halnya dengan setiap inisiatif bisnis, menerapkan pendekatan ini tidaklah tanpa tantangan. Berikut merupakan tantangan utama yang dihadapi dalam menerapkan strategi desain berbasis pengguna beserta cara-cara mengatasinya :

1. Pemahaman yang Kurang tentang Pengguna : Salah satu tantangan utama adalah memahami pengguna dengan mendalam. Kadang-kadang, perusahaan mungkin memiliki pemahaman yang terbatas tentang kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna. Cara mengatasinya adalah dengan melakukan penelitian pasar yang

- menyeluruh, termasuk wawancara dengan pengguna, observasi langsung, dan analisis data yang mendalam. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang pengguna mereka.
2. Keterbatasan Sumber Daya: Sumber daya terbatas seperti waktu, uang, dan tenaga kerja juga bisa menjadi hambatan. Untuk mengatasinya, perusahaan harus melakukan alokasi sumber daya yang efisien dan efektif. Ini bisa berarti fokus pada tahapan-tahapan desain yang paling penting atau mencari cara-cara kreatif untuk mengumpulkan data pengguna dengan anggaran yang terbatas.
 3. Perubahan Kebijakan dan Budaya Organisasi: Implementasi strategi desain berbasis pengguna seringkali memerlukan perubahan dalam kebijakan dan budaya organisasi. Tantangan ini dapat diatasi dengan komunikasi yang efektif tentang manfaat dari pendekatan berbasis pengguna, pelatihan karyawan, dan dukungan dari pihak manajemen senior.
 4. Kesulitan dalam Mengintegrasikan Umpan Balik Pengguna : Mengumpulkan dan mengintegrasikan umpan balik pengguna secara efektif ke dalam proses desain bisa menjadi tantangan. Perusahaan perlu memiliki sistem yang baik untuk mengelola umpan balik, dan juga harus terbuka terhadap kritik dan saran dari pengguna.
 5. Perubahan Kondisi Pasar dan Teknologi: Pasar dan teknologi terus berubah, yang berarti perusahaan harus fleksibel dan adaptif dalam menerapkan strategi desain berbasis pengguna. Cara mengatasinya adalah dengan tetap memantau tren pasar dan teknologi, serta melakukan iterasi terus menerus pada produk dan layanan mereka. Dengan tetap fleksibel dan responsif terhadap perubahan kondisi pasar dan teknologi, perusahaan dapat mempertahankan relevansi produk dan layanan mereka.
 6. Pengukuran Kinerja yang Tepat : Menentukan metrik yang sesuai untuk mengukur kesuksesan strategi desain berbasis pengguna juga bisa menjadi tantangan. Perusahaan perlu memilih metrik yang relevan dengan tujuan bisnis mereka dan dapat menggambarkan dampak nyata dari implementasi strategi ini. Dengan mengidentifikasi metrik yang tepat dan memantau kinerja secara terus-menerus, perusahaan dapat mengevaluasi efektivitas strategi desain berbasis pengguna..

Dalam upaya menerapkan strategi desain berbasis pengguna, perusahaan dihadapkan pada berbagai tantangan yang dapat menghambat kemajuan dan kesuksesan. Namun, dengan kesadaran akan tantangan-tantangan ini dan penerapan langkah-langkah yang tepat untuk mengatasinya, perusahaan dapat meminimalkan risiko dan meningkatkan efektivitas strategi desain berbasis pengguna mereka. Penting untuk diingat bahwa proses ini adalah sebuah perjalanan yang terus berlangsung, di mana pembelajaran dan penyesuaian terus menerus diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan strategi desain berbasis pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja bisnis perusahaan. Pendekatan ini membawa banyak manfaat, termasuk meningkatkan pengalaman pengguna, memperbaiki produk dan layanan, mempercepat tingkat pelanggan, mengurangi biaya dan waktu produksi, memperbaiki kualitas produk dan layanan, memicu inovasi, diferensiasi kompetitif, peningkatan profitabilitas, dan lain-lain.

Namun, implementasi strategi desain berbasis pengguna juga dihadapkan pada beberapa tantangan, seperti pemahaman yang kurang tentang pengguna, keterbatasan sumber daya, perubahan kebijakan dan budaya organisasi, kesulitan dalam mengintegrasikan umpan balik pengguna, perubahan kondisi pasar dan teknologi, serta kesulitan dalam menentukan metrik kinerja yang tepat. Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, perusahaan perlu mengadopsi pendekatan yang terarah dan efektif, termasuk melakukan penelitian pasar yang mendalam, alokasi sumber daya yang efisien, komunikasi yang efektif, sistem pengelolaan umpan balik yang baik, fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan, serta pemilihan metrik kinerja yang relevan. Dengan memperhatikan tantangan-tantangan tersebut dan mengimplementasikan langkah-langkah yang tepat untuk mengatasinya, perusahaan dapat memaksimalkan potensi strategi desain berbasis pengguna dalam meningkatkan kinerja bisnis mereka, menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Referensi

- Alfiah, Z. J., Prabawa, B., & Lukito, W. (2023). IMPLEMENTASI STRATEGI DESAIN PADA PERANCANGAN MEDIA BRAND IDENTITY CV INSAN NUSANTARA. *eProceedings of Art & Design*, 10(6).
- Darmawan, D., Fuady, A. H. R., Mardikaningsih, R., & Retnowati, E. (2022). Tiga Pilar Sukses: Perilaku Kewirausahaan, Etika Bisnis, dan Modal Sosial Untuk Meningkatkan Kinerja Bisnis. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 3(5), 185-192.
- Fildansyah, R., & Puspitasari, N. (2023). Pemanfaatan Teknologi Generative Design dalam Desain Produk: Analisis Implementasi, Dampak Kreatifitas, dan Efisiensi Proses dalam Konteks Industri Manufaktur Modern. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(09), 799-807.
- Harini, C., & Handayani, S.B. (2019). Pemasaran Kewirausahaan Melalui E-Commerce untuk Meningkatkan Kinerja UMKM. *DERIVATIF : Jurnal Manajemen Vol. 13 No. 2 Nopember 2019 (ISSN Cetak 1978-6573) ISSN Online 2477-300X*.
- Irvanto, O., & Sujana. (2020). Pengaruh Desain Produk, Pengetahuan Produk dan Kesadaran Merek terhadap Minat Beli Produk Eiger. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 105-126.
- KBBI. (2024). <https://kbbi.web.id/guna>. Diakses pada 26 Maret 2024.
- Lesatri, N., & Ekowati, S. (2020). Pengaruh Citra Merek Desain Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat. *Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis*, 137-145.
- Megracia, S. (2021). Karakteristik dan Motivasi Entrepreneur Terhadap Kinerja Bisnis. *MBIA*, 20(1), 51-63.
- Oktarini, D., Finthariasari, M., Nuari, T. N. V., Marta, F. R., & Yami, F. M. (2022, April). Strategi Desain Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Mebel Sederhana. In *Prosiding Seminar Nasional Business Corporate (Vol. 1, No. 1, pp. 135-146)*.
- Rochmawan, A. N., Swasty, W., & Arumsari, R. Y. (2021). Peningkatan Brand Awareness Produsen Susu Sapi dengan Strategi Desain (Doctoral dissertation, Udayana University).

- Samsudin, A., Hidayat, R., Alfarizt, Z., Mitayani, I., Fazarina, H., Lubis, S. A., & Rosyda, S. N. (2022). Pengaruh Strategi Digital Marketing dalam Keputusan Pembelian Produk Camille melalui Marketplace Shopee. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 10436-10447.
- Sugandi, Z. A. W., & Isnaini, K. N. (2023) Perancangan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna dari Aplikasi Marketplace Bahan Makanan Dapur: Metode User-Centered Design. *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 11(3), 578-587.
- Sutanto, A. (2020). *Peta Metode Desain*. Jakarta: Universitas Tarumanagara.
- Wepo. (2023). Peran Teknologi dan Inovasi dalam Meningkatkan Efisiensi Produksi di Era Digital – Ekonomi Syariah. <https://an-nur.ac.id/esy/peran-teknologi-dan-inovasi-dalam-meningkatkan-efisiensi-produksi-di-era-digital.html>. diakses pada 27 March 2024.