

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Desain

Desain merupakan kegiatan yang berawal dari munculnya suatu masalah dan menghasilkan sebuah solusi. Menurut kamus *Concise Oxford*, pengertian dari desain adalah “*plan or drawing produced to show the look and function or workings of a building, garment, or other object before it is made*”.

Istilah desain sendiri pada mulanya digunakan untuk istilah gambar teknik arsitektur yang berhubungan dengan seni dan kriya. Dimana seni itu merupakan suatu pola pikir yang dibuat untuk membuat ekspresi murni yang cenderung fokus pada nilai estetis serta pemaknaan secara privasi. Sedangkan desain merupakan suatu pemikiran baru yang berkaitan erat dengan seni namun tidak hanya menitikberatkan pada nilai estetik, namun juga aspek fungsi dan latar industri secara massa, dimana pada realitanya pengertian desain tidak hanya digunakan dalam dunia seni rupa saja, namun juga dalam bidang teknologi, rekayasa dan sebagainya (wikipedia).

2.1.1 Prinsip Desain

Dalam bukunya berjudul *Periklanan*, Frank Jefkins (1997:245) mengelompokkan prinsip-prinsip desain menjadi: kesatuan, keberagaman, keseimbangan, ritme, keserasian, proporsi, skala, dan penekanan.

a. Kesatuan (unity)

Kesatuan merupakan sebuah upaya untuk menggabungkan unsur-unsur desain menjadi suatu bentuk yang proporsional dan menyatu satu sama lain ke dalam sebuah media. Kesatuan desain merupakan hal yang penting dalam sebuah desain, tanpa ada kesatuan unsur-unsur desain akan terpecah berdiri sendiri-sendiri tidak memiliki keseimbangan dan keharmonisan yang utuh.

b. Keberagaman (variety)

Keberagaman dalam desain bertujuan untuk menghindari suatu desain yang monoton. Untuk itu diperlukan sebuah perubahan dan pengkontrasan yang sesuai. Adanya perbedaan besar kecil, tebal tipis pada huruf, pemanfaatan pada gambar, perbedaan warna yang serasi, dan keragaman unsur-unsur lain yang serasi akan menimbulkan variasi yang harmonis.

c. Keseimbangan (balance)

Keseimbangan adalah bagaimana cara mengatur unsur-unsur yang ada menjadi sebuah komposisi yang tidak berat sebelah. Keseimbangan dapat tercapai dari dua bagian, yaitu secara simetris yang terkesan resmi/formal yang tercipta dari sebuah paduan bentuk dan ukuran tata letak yang sama, sedangkan keseimbangan asimetris memberi kesan informal, tapi dapat terlihat lebih dinamis yang terbentuk dari paduan garis, bentuk, ukuran, maupun tata letak yang tidak sama namun tetap seimbang.

d. Ritme/irama (rhythm)

Aliran secara keseluruhan terhadap desain selalu menyiratkan irama yang nyaman. Suatu gerak yang dijadikan sebagai dasar suatu irama dan ciri khasnya terletak pada pengulangan-pengulangan yang dilakukan secara teratur yang diberi tekanan atau aksen. Ritme membuat adanya kesan gerak yang menyiratkan mata pada tampilan yang nyaman dan berirama.

e. Keserasian (harmony)

Dalam bukunya berjudul “*Manusia dan Ruang dalam Proyeksi Desain Interior*”, Pamudji Suptandar (1995:19) mengartikan keserasian sebagai usaha dari berbagai macam bentuk, bangun, warna, tekstur, dan elemen lain yang disusun secara seimbang dalam suatu komposisi utuh agar nikmat untuk dipandang. Keserasian adalah keteraturan di antara bagian-bagian suatu karya.

f. Proporsi (proportion)

Artini Kusmiati menjelaskan dalam bukunya “*Desain Komunikasi Visual*” pengertian proporsi merupakan perbandingan antara suatu bilangan dari suatu obyek atau komposisi (1999:19). Bisa dikatakan bahwa proporsi merupakan kesesuaian ukuran dan bentuk hingga tercipta keselarasan dalam sebuah bidang. Terdapat tiga hal yang berkaitan dengan masalah proporsi, yaitu penempatan susunan yang menarik, penentuan ukuran dan bentuk yang tepat, dan penentuan ukuran sehingga dapat diukur atau disusun sebaik mungkin.

g. Skala (scale)

Pengertian skala menurut Kusmiati masih dalam bukunya “*Desain Komunikasi Visual*”, skala adalah ukuran relatif dari suatu obyek, jika dibandingkan terhadap obyek atau elemen lain yang telah diketahui ukurannya (1999:14).

h. Penekanan (emphasis)

Frank Jeffkin (1997:246) menyebutkan bahwa: “Dalam penekanan, all emphasis is no emphasis, bila semua ditonjolkan, maka yang terjadi adalah tidak ada hal yang ditonjolkan. Adanya penekanan dalam desain merupakan hal yang penting untuk menghindari kesan monoton. Penekanan dapat dilakukan pada jenis huruf, ruang kosong, warna, maupun yang lainnya akan menjadikan desain menjadi menarik bila dilakukan dalam proporsi yang cukup dan tidak berlebihan.

2.1.2 Unsur-unsur Desain

Menurut Adi Kusrianto (2007) untuk mewujudkan suatu tampilan visual, diperlukan beberapa unsur yang disusun menjadi karya desain yang selaras, serasi dan seimbang dalam kesatuan, unsur-unsur tersebut yaitu titik, garis, bidang, ruang, warna, dan tekstur.

a. Titik

Titik merupakan gambaran sebuah obyek yang spesifik, yang tidak melibatkan volume, luas, panjang atau analog-analog lainnya pada dimensi yang lebih tinggi. Dengan demikian titik adalah sebuah obyek 0-dimensi (wikipedia).

b. Garis

Garis merupakan unsur yang banyak berpengaruh terhadap pembentukan suatu obyek sehingga garis biasa dikenal sebagai batas limit suatu bidang atau warna. Garis mempunyai ciri khas yaitu mempunyai arah serta dimensi yang memanjang. Kualitas garis ditentukan oleh tiga hal, yaitu orang yang membuatnya, alat yang digunakan serta bidang dasar tempat garis digoreskan.

Goresan suatu garis memiliki arti/ kesan sebagai berikut:

- Garis tegak: kuat, kokoh, tegas, dan hidup.¹²
- Garis datar: lemah, tidur, dan mati
- Garis lengkung: lemah, lembut, mengarah
- Garis patah: tegas, tajam, hati-hati, naik turun
- Garis miring: sedang, menyudutkan
- Garis berombak: halus, lunak, berirama

c. Bidang

Bidang merupakan unsur visual yang berdimensi panjang dan lebar. Ditinjau dari bentuknya bidang bisa dikelompokkan menjadi dua, yaitu bidang geometri/ beraturan dan non-geometri/ tidak beraturan. Bidang dihadirkan dengan menyusun titik maupun garis dalam kepadatan tertentu, dan dapat pula dihadirkan dengan mempertemukan potongan hasil goresan satu garis atau lebih.

d. Ruang

Ruang dapat dihadirkan dengan adanya bidang. Pembagian bidang atau jarak antara objek berunsur titik, garis, bidang, dan warna. Ruang lebih mengarah pada perwujudan tiga dimensi sehingga ruang dapat dibagi menjadi dua, yaitu ruang nyata dan semu. Keberadaan 13 ruang sebagai salah satu unsur visual sebenarnya tidak dapat diraba tetapi dapat dimengerti.

e. Warna

Warna adalah spektrum tertentu yang terdapat di dalam suatu cahaya sempurna (berwarna putih). Identitas suatu warna ditentukan panjang gelombang cahaya tersebut. Sebagai contoh warna biru memiliki panjang gelombang 460 nanometer. Panjang gelombang warna yang masih bisa ditangkap mata manusia berkisar antara 380-780 nanometer (file.upi.edu).

Dalam seni rupa, warna bisa berarti pantulan tertentu dari cahaya yang dipengaruhi oleh pigmen yang terdapat di permukaan benda. Misalnya pencampuran pigmen magenta dan cyan dengan proporsi tepat dan disinari cahaya putih sempurna akan menghasilkan sensasi mirip warna merah.

Setiap warna mampu memberikan kesan dan identitas tertentu sesuai kondisi sosial pengamatnya. Misalnya warna putih akan memberi kesan suci dan dingin di daerah Barat karena berasosiasi dengan salju. Sementara di kebanyakan negara Timur warna putih memberi kesan kematian dan sangat menakutkan karena berasosiasi dengan kain kafan (meskipun secara teoritis sebenarnya putih bukanlah warna).

Di dalam ilmu warna, hitam dianggap sebagai ketidakhadiran seluruh jenis gelombang warna. Sementara putih dianggap sebagai representasi kehadiran seluruh gelombang warna dengan proporsi seimbang. Secara ilmiah, keduanya bukanlah warna, meskipun bisa dihadirkan dalam bentuk pigmen.

Warna sebagai suatu kesan yang ditimbulkan oleh cahaya terhadap mata. Tiap – tiap warna dihasilkan dari reaksi cahaya putih yang kena (mengenai) suatu permukaan, dan permukaan tersebut memantulkan sebagian dari spektrum. Bagian dari spektrum yang dipantulkan inilah yang disebut sebagai warna dari permukaan yang terkena cahaya tersebut. Terjadinya warna disebabkan oleh vibrasi cahaya putih. Misalnya benda warna merah, kelihatan merah karena permukaannya berkapasitas menyerap semua komponen dari spektrum–spektrum warna kecuali gelombang panjang warna merah.

Sebenarnya benda tidak memiliki warna tersendiri, cahayalah yang menimbulkan warna tersebut. Permukaan merah memunculkan warna merah, ini disebabkan karena ia menyerap semua gelombang panjang kecuali gelombang panjang merah. Permukaan hitam sama sekali tidak memantulkan cahaya kepadanya, ia menyerap semua gelombang panjang. Kita bisa melihat permukaan hitam karena ia kontras dengan sekelilingnya. Permukaan putih memantulkan semua gelombang panjang, ia adalah intensitas yang maksimum (file.upi.edu).

1. Lingkaran Warna

Sistem paling sederhana untuk mengetahui hubungan warna-warna adalah pada susunan warna-warna dasar dalam bentuk lingkaran warna, yang terdiri dari enam jenis yaitu merah, kuning, biru, orange, hijau, dan violet.

Warna merah, kuning dan biru merupakan warna pokok atau warna primer. Warna orange, hijau dan violet, bisa diperoleh dengan mencampur di antaranya ketiga warna dasar tadi, hasilnya dinamakan warna sekunder. Pencampuran antara warna primer dengan warna sekunder akan mendapatkan warna tersier, yaitu kuning orange, orange merah, merah violet, kuning hijau, biru hijau dan biru violet.

Prang mengelompokkan warna menjadi lima golongan yaitu :

- a. Warna primer

Warna primer terdiri dari merah, biru, kuning. Disebut primer karena warna ini merupakan unsur dalam penggunaan pigmen. Ketiga warna dalam pigmen ini tidak dapat diperoleh dari pencampuran warna lain. Berdasarkan pengertian tersebut warna hitam, putih, emas, dan perak termasuk ke dalam deretan warna pokok. Namun, karena warna hitam, putih, emas, dan perak tidak menampakkan kroma tertentu, warna-warna tersebut dianggap bukan warna.

- b. Warna sekunder

Warna sekunder diperoleh dari percampuran dua warna primer dalam jumlah yang sama. Warna-warna tersebut adalah :

Jingga (Merah + Kuning), Hijau (Kuning + Biru) dan Ungu (Biru +Merah).

c. Warna antara (intermediate)

Warna antara meliputi Kuning Hijau, Biru Hijau, Biru Ungu, Merah Ungu, Merah Jingga dan Kuning Jingga. Di antara warna-warna tersebut masih dapat dihasilkan sejumlah warna lainnya. Warna antara diperoleh dari percampuran warna primer dengan sekunder yang berdekatan dalam perbandingan yang sama.

1. Warna tersier

Warna tertier diperoleh dari percampuran warna-warna sekunder dalam jumlah yang sama, yaitu :

Tertier Kuning (Hijau + Jingga), Tertier Biru (Ungu + Hijau) Dan Tertier Merah (Jingga + Ungu).

2. Warna kuarter

Percampuran dua warna Tertier dalam jumlah yang sama akan menghasilkan warna kuarter, warna kuarter terdiri dari :

- Kuarter Hijau : campuran antara Tertier Biru + Tertier Kuning
- Kuarter Ungu : campuran antara Tertier Biru + Tertier Merah
- Kuarter Jingga : campuran Tertier Merah + Tertier Kuning

Warna-warna dari golongan Kuarter ini pada umumnya bersifat menetralkan, terutama pada pengkombinasiannya, karena warna ini merupakan campuran dari berbagai macam warna.

Warna panas dan warna dingin, Semua warna masing-masing memiliki temperatur sehingga dapat menimbulkan sensasi visual (penglihatan) akan perasaan panas dan dingin. Kualifikasi temperatur warna dapat dilihat pada lingkaran warna. Warna kuning, orange, kuning orange, orange merah, merah dan

merah violet termasuk warna panas. Warna kuning hijau, hijau, hijau biru, biru, biru violet dan violet termasuk warna dingin. Warna merah, merah orange dan orange merupakan warna-warna yang paling panas sedang warna biru, hijau biru dan hijau adalah warna-warna yang paling dingin. Warna hijau dan warna violet bersifat antara warna panas dengan warna dingin, karena apabila hijau berubah menjadi hijau kekuningan-kuningan, warna tersebut akan menjadi warna panas, dan akan menjadi dingin jika berubah menjadi kebiru-biruan, demikian pula warna violet akan menjadi panas bila berubah menjadi warna violet kemerahan dan menjadi warna dingin bila berubah menjadi biru violet.

Warna panas memberikan rasa gembira dan menggugah, sedangkan warna dingin memberikan rasa kalem dan tenang. Warna panas membuat suatu obyek kelihatan lebih besar, lebih dekat dan memberikan rasa kehangatan. Warna dingin mempunyai sifat tenggelam sehingga tampak lebih kecil, jauh dan memberi kesan tenram (file.upi.edu).

2. Psikologi Warna

Teori warna menyatakan bahwa warna mempunyai sifat dan watak yang sering diasosiasikan dengan suasana, waktu, dan kesempatan. Jadi, tiap warna mempunyai sifat-sifat tersendiri yang menunjukkan ciri khasnya (file.upi.edu).

1. Warna Merah

Warna merah mempunyai sifat sebagai pelambang kegembiraan dan keberanian. Warna merah mempunyai nilai dan kekuatan warna paling kuat, hingga dapat memberikan daya tarik kuat yang banyak disenangi oleh anak-anak dan wanita.

2. Warna Hitam

Warna hitam adalah lambang kenikmatan dan kedudukan, tepat sekali dipergunakan untuk pakaian jamuan resmi dalam peristiwa-peristiwa penting, seperti wisuda sarjana dan melawat jenazah.

3. Warna Kuning

Warna Kuning adalah warna paling bercahaya dan menarik minat seseorang. Warna kuning merupakan lambang keagungan dan kehidupan, mempunyai sifat kesaktian, kecemburuan, dan keributan.

4. Warna Putih

Warna putih mempunyai sifat bercahaya, sering diasosiasikan dengan hal-hal yang bersifat kesucian dan kebersihan. Warna ini digunakan untuk pakaian dokter, juru rawat, dan anak sekolah.

5. Warna Biru

Warna biru mempunyai sifat dingin, pasif, dan tenang. Warna ini diasosiasikan sebagai lambing ketenangan, pengorbanan dan harapan, disenangi oleh seseorang yang berjiwa dewasa dan mantap.

6. Warna Hijau

Warna hijau mempunyai sifat pasif, disenangi seseorang yang mempunyai sifat santai dalam keseharian hidupnya.

7. Warna Violet

Warna violet mempunyai sifat dingin yang mengesankan, sering disaosiasikan dengan kesedihan, ketabahan, dan keadilan.

8. Warna Abu-abu

Warna abu-abu bisa digunakan sebagai latar belakang yang baik untuk segala warna. Warna ini diasosiasikan sebagai lambing ketenangan dan kerendahan hati.

9. Warna Lembut

Warna lembut yang dimaksud di sini adalah warna merah muda, biru muda, hijau muda. Warna lembut mempunyai sifat cenderung menunjukkan sifat kewanitaan yang mendalam.

10. Warna Pastel

Warna yang termasuk pastel adalah warna-warna krem, cokelat muda, putih susu, hijau kaki, dan kuning gading. Warna pastel mempunyai sifat cenderung menunjukkan sifat kejantanan yang lembut atau mendalam (file.upi.edu).

f. Tekstur

Tekstur adalah nilai raba dari suatu permukaan. Secara fisik tekstur dibagi menjadi tekstur halus dan kasar, dengan kesan pantul mengkilat dan kusam. Ditinjau dari efek tampilannya tekstur digolongkan menjadi tekstur nyata dan tekstur semu. Disebut tekstur nyata bila ada kesamaan antara hasil raba dan penglihatan. 15 Sedangkan, pada tekstur semu terdapat perbedaan antara hasil penglihatan dan perabaan.

2.2 Layout

Layout atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan tata letak adalah pengaturan tulisan-tulisan dan gambar-gambar. Ada tiga kriteria dasar untuk sebuah layout yang dikatakan baik, yaitu : *It Works* (mencapai tujuannya), *It Organizes* (ditata dengan baik) dan *It Attracts* (menarik bagi pengguna).

Sebuah layout dapat bekerja dan mencapai tujuannya bila pesan-pesan yang akan disampaikan dapat segera ditangkap dan dipahamin oleh pengguna dengan suatu cara tertentu. Selanjutnya, sebuah layout harus ditata dan dipetakan secara baik supaya pengguna dapat berpindah dari satu bagian ke bagian yang lain dengan mudah dan cepat. Akhirnya, sebuah layout harus menarik untuk mendapatkan perhatian yang cukup dari penggunanya.

2.3 Website

Website merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, gambar, data animasi, suara, video, atau gabungan dari berbagai macam data digital lain yang terdapat dalam halaman utama suatu web browser. Website dibedakan menjadi 2 berdasarkan sifatnya, yaitu bersifat statis serta dinamis. Bersifat statis maksudnya bahwa informasi yang didapatkan dari website tersebut tidak berganti-ganti, misal website tentang profil perusahaan. Sedangkan sebuah website dikatakan dinamis apabila isi dari website itu selalu berubah.

Dalam membuat sebuah website dibutuhkan beberapa unsur yang harus tersedia, antara lain yaitu :

1. Nama Domain

Nama domain atau URL (*uniform resource locator*) adalah alamat di Internet yang digunakan untuk mengidentifikasi sebuah website. Contoh: *http://um.ac.id*. Nama domain didapatkan dengan status sewa dengan durasi mulai dari 3 bulan, 6 bulan, dan 1 tahun. Jika pengguna lupa/tidak memperpanjang masa sewanya, maka nama domain itu akan di lepas lagi ketersediaannya untuk umum. Nama domain sendiri mempunyai identifikasi ekstensi/akhiran sesuai dengan kepentingan dan lokasi keberadaan website tersebut. Contoh nama domain ber-ekstensi internasional adalah com, net, org, info, biz, name, ws. Contoh nama domain ber-ekstensi lokasi Negara Indonesia adalah :

1. .co.id (Untuk Badan Usaha yang mempunyai badan hukum sah)
2. ac.id : Untuk Lembaga Pendidikan
3. .go.id : Khusus untuk Lembaga Pemerintahan Republik Indonesia
4. .mil.id : Khusus untuk Lembaga Militer Republik Indonesia
5. .or.id : Untuk segala macam organisasi yang tidak termasuk dalam kategori “ac.id”, “co.id”, “go.id”, “mil.id” dan lain lain
6. .war.net.id : untuk industri warung internet di Indonesia
7. .sch.id : khusus untuk Lembaga Pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan seperti SD, SMP dan atau SMU

2. Web Hosting

Web hosting dapat diartikan sebagai ruangan yang terdapat dalam harddisk tempat menyimpan berbagai data, file, gambar, video, dan email, yang

akan ditampilkan di website. Besarnya data yang bisa disimpan bergantung dari besarnya web hosting yang disewa. Penyewaan web hosting biasanya menjadi satu paket dengan penyewaan nama domain.

2.4 Desain Layout Website

Layout adalah penyusunan dari elemen-elemen desain yang berhubungan kedalam sebuah bidang sehingga membentuk susunan artistik. Hal ini bisa juga disebut manajemen bentuk dan bidang. Tujuan utama layout adalah menampilkan elemen gambar dan teks agar menjadi komunikatif dalam sebuah cara yang dapat memudahkan pembaca menerima informasi yang disajikan.

Dalam konsep layout diketahui ada tiga kategori yaitu :

1. Grid Sistem

Sebuah grid diciptakan sebagai solusi terhadap permasalahan penataan elemen-elemen visual dalam sebuah ruang. Grid systems digunakan sebagai perangkat untuk mempermudah menciptakan sebuah komposisi visual. Melalui grid system dapat dibuat sebuah sistematika yang berfungsi untuk menjaga konsistensi dalam melakukan repetisi dari sebuah kompisisi yang sudah diciptakan. Tujuan utama dari penggunaan grid systems adalah untuk menciptakan suatu rancangan yang komunikatif dan memuaskan secara estetik.

2. The Golden Section

Sebelum membuat grid, diperlukan sebuah halaman untuk meletakkannya. Di bidang seni grafis, proporsi agung menjadi dasar pembuatan ukuran kertas dan

prinsip tersebut dapat digunakan untuk menyusun keseimbangan sebuah desain.

Proporsi agung sudah ditemukan sejak jaman kuno untuk menghadirkan proporsi yang sangat sempurna dan indah.

Membagi sebuah garis dengan perbandingan mendekati rasio 8 : 13 berarti bahwa jika garis yang lebih panjang dibagi dengan garis yang lebih pendek hasilnya akan sama dengan pembagian panjang garis utuh sebelum dipotong dengan garis yang lebih panjang tadi.

Proporsi agung juga dikenal dalam istilah deret bilangan fibonacci yaitu deret bilangan yang setiap bilangannya adalah hasil jumlah dari dua bilangan sebelumnya dan dimulai dari nol. Deret bilangan ini memiliki rasio 8 : 13 yaitu rasio proporsi agung. Bilangan ini sering dipakai dalam pengukuran bangunan, arsitektur, karya seni, huruf hingga layout sebuah halaman karena proporsinya yang harmonis. 0 1 1 2 3 5 8 13 21 34 55 89 144 233 377...

Sebuah obyek yang mempunyai proporsi agung mampu sekaligus memuaskan mata dan tercermin pada benda-benda alam. Ujung daun pakis dan spiral dalam rumah keong adalah contoh yang paling populer.

3. The Symetrical Grid

Dalam grid simetris, halaman kanan akan berkebalikan persis seperti bayangan cermin dari halaman kiri. Ini memberikan dua margin yang sama baik margin luar maupun margin dalam. Untuk menjaga proporsi, margin luar memiliki bidang yang lebih lebar. Layout klasik yang dipelopori oleh Jan

Tschichold (1902-1974) seorang typographer dari Jerman ini didasari ukuran halaman dengan proporsi 2 : 3.

Kunci keefektifan suatu website terletak pada pemahaman terhadap apa yang diperlukan dan diharapkan oleh pengguna internet. Website seharusnya disesuaikan dengan pasar yang ditujunya (mis : kalangan bisnis, anak muda, orang tua, dan sebagainya), pesan-pesan yang disampaikan, dan kompetisi dengan website lainnya (Loskot W : 1999).

Dalam mendesain website yang perlu diperhatikan adalah bagaimana cara agar membuat website itu mempunyai daya tarik. Daya tarik dari website itu bisa dilihat dari warna, tampilan, typografi serta visualisasi.

a. Warna

Pada website, warna dapat digunakan sebagai latar belakang, teks, pembatas gambar (seperti garis horizontal yang memisahkan antara topik yang satu dengan topik yang lainnya), ilustrasi, dan link yang menghubungkan pengguna internet ke alamat website yang lain (seperti website sponsor atau website yang mungkin ada hubungannya dengan informasi yang diinginkan).

Hindari warna latar belakang website yang kompleks karena dapat menyulitkan pengguna internet dalam membaca teks (Bonnet K. R : 2000).

b. Tampilan

Tampilan dalam sebuah website meliputi hal-hal seperti : penempatan judul halaman, isi utama halaman, judul utama halaman, kerangka tulisan, link ke web site lain dan tempat kosong. Biasanya keputusan dalam membuat

tampilan dipengaruhi oleh Penempatan link-link navigasi, lebar kolom pengisian atau panjang teks yang dapat diterima, Tampilan harus memberikan kemudahan kepada pengguna internet untuk menemukan segala hal yang diperlukannya dan memiliki banyak sumber informasi(Bonnet K.R. : 2000).

c. Typografi

Typografi yang dimaksud meliputi tipe tampilan, tipe ukuran, dan warna yang digunakan untuk judul, isi utama, judul utama dan kerangka penulisan. Website yang ideal seharusnya menggunakan tipe HTML yang dapat ditampilkan secara cepat dengan hanya menggunakan sebuah tipe tampilan yang unik. Tipe huruf dan tipe ukuran seharusnya dibuat dengan jelas dan mudah dibaca (Bonnet K. R (2000).

d. Visualisasi

Visualisasi terbagi menjadi dua bagian, atmospheric dan literal. Visualisasi atmospheric dapat mempengaruhi perasaan pengguna internet. Visualisasi literal memberikan informasi yang lebih spesifik melalui ilustrasi, gambar-gambar, diagram, dan gambar-gambar lainnya. Dengan kedua visualisasi tersebut maka suatu web site seharusnya dapat lebih menarik perhatian pengguna internet (Meads J : 2001).

2.4.1 Layout yang Mencapai Tujuan

Tujuan adalah salah satu hal terpenting yang perlu diketahui sebelum melakukan desain dan menata layout sebuah halaman web. Caranya, dimulai dengan mencari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan fungsi layout yang akan dirancang.

Untuk membuat layout yang baik dan dapat berfungsi sesuai tujuannya, kita perlu mendapatkan deskripsi detail tujuan layout tersebut. Biasanya tujuan dari pembuatan website itu berkisar pada pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

- What is the purpose? Apakah tujuan yang akan dicapai sebuah halaman web? Informasi apakah yang akan disampaikan?
- Who is the audience? Siapakah yang akan membaca, menggunakan atau mengunjungi halaman web tersebut?
- Where will it be seen? Dimanakah letak halaman web tersebut terhadap halaman yang lain?

Terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan untuk membuat layout agar mencapai tujuannya :

- Menentukan informasi utama yang akan disampaikan dan merencanakan layout keseluruhan mengacu pada informasi utama itu. Bisa juga dilengkapi foto yang menunjang visualisasi.
- Menyesuaikan ukuran total halaman web sesuai dengan kemampuan penggunaan oleh pengunjung.
- Menyesuaikan ukuran gambar-gambar dan besarnya ukuran font sesuai dengan target audience (pengunjung).

2.4.2 Layout dengan Pemetaan Visual

Dalam mendesain sebuah layout website yang perlu diperhatikan adalah mempertimbangkan kemudahan bagi pengguna dan membantunya untuk menjelajah keseluruh bagian sebuah halaman website. Layout yang baik tidak melelahkan bagi pembacanya untuk membaca dan mengikuti keseluruhan isi layout tersebut.

Penataan dan penekanan pada beberapa titik informasi akan lebih memperjelas informasi yang akan disajikan. Hal ini seperti membuat sebuah peta bagi orang asing dan menuntunnya ke suatu tempat. Memilih apa yang mesti dilihat atau dibaca dahulu, dimanakah letaknya, atau bagaimanakah perbedaannya dengan item yang lain?

Selanjutnya menentukan item apakah yang selanjutnya akan dibaca atau dilihat oleh pengguna. Bagaimanakah item lanjutan ini lebih menjelaskan informasi yang telah dipaparkan sebelumnya. Dimanakah atau bagaimanakah caranya item ini mengikuti paparan sebelumnya? Apakah yang memisahkan item ini dari informasi lain yang ditampilkan kemudian. Akhirnya, proses pendefinisian urutan ini harus dilanjutkan sampai seluruh informasi telah ditampilkan.

Semakin baik pendefinisian urutan dalam sebuah layout maka semakin cepat bagi seorang pengguna untuk langsung sampai pada titik akhir urutan informasi dan akan semakin cepat memahami informasi yang disampaikan.

Dalam membuat layout agar informasi yang disampaikan dapat diterima oleh *audiens* secara urut ada hal-hal yang perlu diperhatikan, yaitu antara lain :

- Menggunakan ukuran font yang berbeda untuk masing-masing elemen layout. [Headline biasanya lebih besar dari bodytext]
- Menggunakan warna yang berbeda untuk informasi yang penting.
- Menggunakan pemisah untuk memisahkan informasi kedalam beberapa kelompok
- Menggunakan font style bold, italic atau lainnya untuk menegaskan makna.
- Memilih letak yang baik. [Pojok kiri atas biasanya dibaca lebih dahulu]
- Meletakkan tulisan dalam sebuah kotak atau berikan satu bentuk tertentu.
- Memberikan bullet untuk tulisan yang terdiri dari beberapa item.
- Menggunakan warna yang berbeda atau reverse (contrast) untuk tulisan, misalnya font warna putih dengan background hitam.

2.4.3 Layout yang Menarik Perhatian

Layout tidak akan bisa berkomunikasi dan menyampaikan informasinya bila layout itu tidak diperhatikan. Untuk itu, layout itu harus memiliki tampilan yang berbeda dari yang lain yang mampu menarik perhatian yang melihatnya. Sebuah layout yang menarik bisa jadi adalah layout yang cantik, mengejutkan, menghibur, aneh/tidak biasa atau bisa juga layout yang sederhana dan lugas.

Untuk memilih image apakah yang akan ditampilkan oleh sebuah layout, kita dapat mendekatinya dari target audience yang akan membaca layout tersebut dan juga bagaimanakah layout halaman-halaman web sejenis lainnya. Misalnya saja bila beberapa halaman web sejenis dirancang secara sederhana kita bisa

menggunakan warna lain yang lebih mencolok dan pemilihan layout yang berbeda.

Agar layout website terlihat menarik ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya:

- Mengatur informasi penting dengan satu cara tertentu, misalnya : meletakkan headline dalam sebuah lengkung kurva, atau menggunakan jenis font yang berbeda
- Menggunakanlah ukuran font yang sangat besar untuk headline yang lucu atau provokatif.
- Memotonglah (crop) sebuah image dengan cara yang tidak biasa, misalnya hanya gambar mata bukan keseluruhan wajah.
- Menggunakan warna-warna terang bila informasi yang ditampilkan pada background berwarna kelam.
- Memberikan ruang kosong yang cukup untuk gambar atau tulisan yang kecil.
- Memiringkan sebuah gambar atau blok tulisan.
- Memperbesar sebuah foto atau gambar pada proporsi yang cukup lebar.

2.5 Customer

Kamus Besar Oxford mendefinisikan pengertian customer sebagai “*a person or organization that buys something from a shop or business*”. Sehingga dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *customer* itu merupakan

seorang pembeli. Customer adalah setiap orang yang membutuhkan produk atau jasa kita meliputi internal dan eksternal customer.

Dalam sebuah bisnis, *customer* merupakan hal terpenting yang perlu dimiliki. Tidak akan mungkin sebuah bisnis akan berhasil tanpa adanya yang namanya kepuasan *customer*, tanpa memelihara loyalitas *customer*, serta tanpa menjalin hubungan yang baik antar *customer* dengan perusahaan. Maka dari itu diperlukan adanya strategi dalam memperlakukan *customer*. Salah satu strategi yang bisa dilakukan adalah dengan menggunakan CMR (Customer Relationship Management).

CRM (Customer Relationship Management) adalah sebuah strategi untuk membangun, mengelola dan memperkuat hubungan baik antara customer dengan perusahaan yang berujung pada loyalitas *customer* terhadap produk / jasa yang kita tawarkan. CRM harus menjadi sebuah alat yang mendekatkan customer dengan perusahaan yang didasarkan kepada pemahaman / kecintaan customer yang mendalam terhadap barang / jasa yang dijual oleh organisasi. Perlakuan terhadap customer harus dilakukan secara personal, menjadikan mereka seorang pribadi yang istimewa dengan cara memahami kebutuhannya secara spesifik serta perilakunya.