

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini berkembangnya tampilan antarmuka suatu aplikasi dalam bentuk *website*, *desktop*, dan *mobile* sangat beragam. Tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna menjadi hal yang penting dalam pengembangan sebuah produk digital. *User Interface* sangat diperlukan dalam pengembangan sebuah sistem dikarenakan desain UI menjadi media komunikasi yang efektif antara manusia dengan komputer. Sedangkan sebuah *User Experience* menjadi fokus penting dikarenakan dengan alur serta tampilan terhadap tampilan antarmuka website menjadi faktor utama dalam kemudahan penggunaan suatu produk digital oleh user (Zen dkk., 2022).

Salah satu produsen yang bergerak di bidang penjualan material bahan bangunan yang berlokasi di Tasikmalaya, Jawa Barat, dalam proses penjualannya, masih menggunakan sistem penjualan konvensional untuk sistem informasi tentang produk-produk yang mereka jual. Sampai saat ini, cara penjualan konvensional masih dapat berjalan dengan cukup baik. Namun demikian, masih banyak kendala-kendala yang dihadapi diantaranya yaitu, manajemen stok barang yang kurang diperhatikan, jenis promosi yang masih hanya menggunakan media *word-of-mouth*.

Kurangnya pemanfaatan teknologi di era serba digital akan kesulitan untuk bersaing dengan kompetitor yang lain. Mengingat dalam lingkungan bisnis yang semakin terhubung dan berkembang pesat ini, jika kita tidak menggunakan dan melibatkan teknologi dalam bidang bisnis ini, maka dapat membuat bisnis kesulitan berkembang, juga bersaing dengan pesaing bisnis lain yang mengadopsi solusi teknologi yang lebih *modern* (Jakaria & Sentosa, 2019).

Penerapan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) sangat penting dalam menarik pelanggan di era digital saat ini. UI yang baik memastikan tampilan visual aplikasi atau situs web menarik dan mudah digunakan, mencakup elemen seperti tata letak, warna, dan ikonografi untuk kesan positif pertama. UX berfokus pada interaksi pengguna dengan produk, memastikan pengalaman yang lancar dan memuaskan. Kombinasi UI dan UX yang optimal meningkatkan kepuasan pengguna, memperpanjang waktu interaksi, dan mendorong konversi. Pengguna yang puas cenderung kembali dan merekomendasikan produk, meningkatkan loyalitas pelanggan dan pertumbuhan bisnis. Investasi dalam UI dan UX adalah strategi penting untuk kesuksesan bisnis di lingkungan digital yang kompetitif.

Dalam penelitian serupa yang dilakukan oleh (Risti, 2022), yang berjudul Implementasi Pengolahan Sistem Penjualan *Furniture* Menggunakan Metode *Design Thinking*, dengan permasalahannya yaitu penjualan *furniture* kayu jati sungu di Bandar Lampung, dalam proses pengolahan transaksi masih manual sehingga menghasilkan informasi tidak akurat dan tidak relevan, dimana kekurangan dalam penelitian yang dilakukan adalah tidak dibuatnya *User*

*Interfance* dan *User Experice* sebagai rancangan awal demi kenyamanan oleh pengguna.

Berdasarkan kendala-kendala yang telah dijabarkan, selanjutnya dapat dirangkum menjadi satu masalah utama yang berfokus pada bagaimana merancang sebuah *prototype User Interface* dan *User Experience* untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Perancangan *User Interface* atau *User Experience* ini akan menggunakan metode *design thinking* karena keunggulan yang didapat di dalamnya sesuai untuk memenuhi solusi dari permasalahan yang ada ditoko bahan bangunan Bahagia Jaya. Adapun beberapa keunggulan tersebut adalah metode *design thinking* yang berorientasi pada pengguna ini dapat memastikan bahwa kebutuhan, keinginan, dan masalah di toko bangunan Bahagia Jaya dapat diidentifikasi dan dipecahkan secara efektif. Kemudian keunggulan lainnya adalah inovasi yang diciptakan berbasis kebutuhan, metode ini mendorong perancang untuk menggali masalah pengguna secara mendalam dan mencari solusi yang inovatif untuk masalah-masalah yang ada, dengan begitu produk yang dihasilkan lebih mungkin bertahan dalam pasar yang kompetitif. Alasan lain mengapa aplikasi ini akan menggunakan metode *design thinking* adalah karena iterative dan fleksibel. Pendekatan iteratif dalam *design thinking* memungkinkan untuk menguji konsep-konsep desain secara cepat dan mengubahnya berdasarkan umpan balik pengguna. Hal ini memungkinkan penyesuaian yang lebih baik terhadap kebutuhan pengguna dan perubahan pasar.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka diusulkan suatu solusi untuk merancang *prototype User Interface* dan *User Experience* sistem informasi katalog produk menggunakan metode *design thinking*. Dapat disimpulkan sebuah judul tugas akhir ini adalah **“PENERAPAN *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* PADA *PROTOTYPE* KATALOG PRODUK MATERIAL BAHAN BANGUNAN MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat didefinisikan beberapa pokok permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sebuah desain *user interface* pada *prototype* sebagai sistem informasi berbasis website bagi pelanggan toko material bahan bangunan Bahagia Jaya dengan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana mengevaluasi *user experience* pada *prototype* menggunakan metode *user experience questionnaire*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Merancang *user interface* sistem informasi toko pada *prototype* bagi pelanggan toko material bahan bangunan Bahagia Jaya dengan metode *design thinking*.
2. Mengevaluasi *user experience* pada *prototype* menggunakan metode *user experience questionnaire*.

#### 1.4 Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan masalah, yaitu:

1. *Design* aplikasi yang dibuat berbasis *webiste*.
2. Penelitian hanya sampai pada tahapan pembuatan *design prototype* pada tampilan aplikasi.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penerapan UI/UX pada prototype menggunakan Design Thinking, yaitu:

1. Dapat memahami dan menganalisis isu-isu teknologi yang telah diimplementasikan atau belum diimplementasikan ditoko material bahan bangunan Bahagia Jaya.
2. Mampu membuat perancangan *design prototype* aplikasi berbasis web pada toko material bahan bangunan Bahagia Jaya dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

#### 1.6 Metodologi Penelitian

Pada metode penelitian ini penulis menggunakan metode *design thinking* untuk menyelesaikan penelitian ini yang mana ada beberapa tahapan yaitu:

1. Tahapan *Emphatize* (Observasi, Wawancara, Kuesioner)
2. Tahapan *Define* (*User Persona*, *User Scenario*)
3. Tahapan *Ideat* (*User Flow*, *Sitemap*)
4. Tahapan *Prototype* (*Wireframe Low Fidelity*, *UI Component*, *Schema Database*, *Wireframe High Fidelity*)
5. Tahapan *Test* (*User Testing*)

## 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun aturan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab pertama berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Pada bab kedua ini berisi tentang teori, metode dan landasan penelitian ini yang digunakan untuk mendukung penyusunan skripsi.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ketiga menjelaskan tahapan metode *design thinking* untuk digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab keempat, terdapat rangkuman mengenai output dari penelitian ini, yang mencakup langkah-langkah dari perancangan sistem sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

### **BAB V           KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan simpulan dari keseluruhan penelitian beserta rekomendasi yang diberikan berdasarkan temuan hasil penelitian.