

BAB I

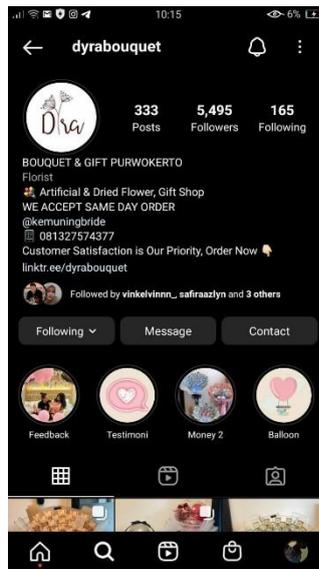
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi saat ini sangat bermanfaat bagi kita untuk mendapatkan informasi yang tepat. Manfaat besar dalam penggunaan internet menunjang perusahaan dalam usaha kerja. Tidak hanya digunakan sebagai media promosi saja, tetapi internet dapat menjadikan media promosi dan menjual produk perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien[1]. Salah satu contoh penggunaan internet dalam media promosi ialah penjualan online. Penjualan online yang sedang marak terjadi salah satunya buket.

Pada saat ini usaha buket menjadi sangat populer di kalangan remaja maupun orang dewasa, mulai digunakan untuk kelulusan sekolah, wisuda dan hadiah. Buket merupakan suatu produk *handmade* yang dikembangkan di Toko Dyrabouquet yang dikreasikan dengan bahan-bahan beberapa jenis bunga yang dapat memiliki nilai jual dan nilai minat yang sangat tinggi[2]. Pada toko ini tidak hanya terdapat buket bunga, selain itu terdapat juga buket boneka, buket snack, dan buket uang yang kini sedang *trend* di kalangan remaja maupun orang dewasa.

Toko Dyrabouquet mempunyai usaha yang bergerak di bidang jasa pembuatan buket yang dibangun oleh pemiliknya Mira Dwi sejak tahun 2020 dan memiliki toko yang berlokasi di Jalan Candrawijaya, Dusun II, Beji, Kecamatan Baturaden, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Untuk mempromosikan usahanya, toko Dyrabouquet sudah menggunakan media penyampaian informasi Sosial Media yaitu Instagram. Pada gambar 1.1 merupakan bukti pemasaran dari Dyrabouquet melalui sosial media Instagram.



Gambar 1. 1 Gambar promosi pada Instagram

Pada gambar 1.1 toko Dyrabouquet menggunakan media penyampaian informasinya menggunakan sosial media Instagram. Kelebihan dari sosial media instagram sendiri yaitu mempunyai pengguna aktif terutama kalangan orang dewasa dan memiliki fitur-fitur yang mudah digunakan, sedangkan kelemahan dari media sosial instagram adalah proses transaksi yang kurang praktis.

Menurut Mira Dwi dalam hasil wawancara yang terlampir pada lampiran 4, selaku pemilik toko Dyrabouquet dalam melakukan penjualannya, toko Dyrabouquet ini belum menggunakan informasi penjualan berbasis *website* untuk melayani pemesanan dan penjualan produknya kepada konsumen. Toko Dyrabouquet memiliki kesulitan yang sering dihadapi pada saat musim kelulusan kuliah ataupun sekolah. Pemesanan produk buket hanya melalui chat via *whatsapp* dan kurangnya informasi penjualan produk. Oleh karena itu, banyaknya pelanggan mengalami antrian yang cukup banyak sehingga tidak semua pembeli dapat terlayani dengan baik dan kurang maksimal, seperti banyaknya keinginan pembeli yang menentukan berbagai jenis buket membuat penjual kewalahan membalas pertanyaan atau pesanan satu persatu via *whatsapp*. Dengan adanya permasalahan tersebut, toko Dyrabouquet merasakan dampaknya

ialah kesulitan dalam memfilter jenis pesanan buket yang dipesan oleh pembeli.

Berdasarkan kondisi usaha Dyrabouquet yang digunakan dalam studi kasus penelitian saat ini, diperlukan solusi dengan langkah awal yaitu pembuatan desain tampilan *UI/UX* berbasis *website* yang dapat membantu peningkatan kinerja toko Dyrabouquet menjadi lebih cepat dan efisien. Fitur yang digunakan adalah menyediakan filterisasi jenis buket yang dipesan dan fitur lainnya juga terdapat informasi penjualan produk,

Dari permasalahan di atas, dibutuhkan metode untuk penelitian ini yaitu metode *User Centered Design (UCD)*. Metode *User Centered Design (UCD)* merupakan metode perancangan desain yang didasarkan dengan konsep desain yang berpusat pada pengguna[3]. Perancangan desain yang ditujukan untuk pengguna yang digunakan untuk mengatasi masalah ketidakmampuan pengguna dalam menggunakan sistem[4]. Metode *User Centered Design (UCD)* melibatkan calon pengguna memiliki empat siklus tahapan, yaitu *Understand context of use, Specify user requirements, Design solutions, Evaluate against requirements*. Kelemahan metode lain dibandingkan metode *User Centered Design (UCD)* adalah metode lain membutuhkan waktu yang lama dalam perancangannya dan penekanan lebih besar pada pengembangan *prototype* daripada perencanaan secara detail. Maksud penulis menggunakan metode *User Centered Design (UCD)* dalam penelitian ini dikarenakan metode *User Centered Design (UCD)* memudahkan keberhasilan sistem yang cepat tetapi tetap fokus pada peningkatan pemahaman terhadap *user*. Sehingga, toko Dyrabouquet dapat mengikuti perkembangan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Jurnal yang menjadi referensi utama dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul Perancangan *UI/UX* pada Aplikasi Pemesanan Buket Menggunakan Metode *User Centered Design (UCD)* (Studi Kasus: *Bouquet Lampung*). Perbedaan pada penelitian sekarang dengan jurnal referensi utama yaitu penelitian yang sekarang hasil akhirnya berupa desain yang

diimplementasikan ke *front-end* sedangkan jurnal referensi utama hasil akhir berupa desain *prototype*. Perbedaan kedua penelitian sekarang dengan jurnal yang menjadi referensi utama ialah pada pengujian yang dilakukan. Pengujian pada penelitian sekarang menggunakan pengujian *User Experience Questionnaire (UEQ)* sedangkan pengujian pada jurnal referensi menggunakan *System Usability Scale (SUS)*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat diuraikan beberapa permasalahan penelitian, yakni :

1. Proses pemesanan buket belum menggunakan informasi berbasis *website* dalam penjualannya kepada konsumen.
2. Proses pemesanan buket yang dilakukan secara via chat *whatsapp* yang membuat pesanan buket menjadi tertumpuk dan tidak dapat terfilter dengan baik.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka peneliti mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang *UI/UX* pemesanan buket menggunakan metode *User Centered Design (UCD)*?
2. Bagaimana hasil pengukuran *UX* pada buket menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*?

1.4 Batasan Masalah

Dengan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah yang akan digunakan yaitu :

1. Perancangan desain *UI/UX* berbasis *website* pada filterisasi kategori buket.
2. Proses yang digunakan dalam merancang desain *UI/UX* menggunakan metode *User Centered Design (UCD)*.

3. Hasil akhir tugas akhir ini berupa desain *UI/UX* yang diimplementasikan ke *front end*.
4. Hasil dari tugas akhir ini hanya sampai desain *UI/UX* agar nantinya dikembangkan lagi oleh penelitian selanjutnya.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah disebutkan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Merancang *UI/UX* pemesanan buket menggunakan metode *User Centered Design (UCD)*.
2. Mengukur hasil *User Experience website* pemesanan buket menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Menghasilkan perancangan desain *UI/UX* yang diimplementasikan ke *front end* berbasis *website*.
2. *Desain UI/UX* berbasis *website* ini dapat memberikan manfaat bagi pengguna dan dapat