

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan internet menjadi fenomena yang dibutuhkan dalam era saat ini. Internet menjadi perantara yang menghubungkan jutaan komputer pribadi di seluruh dunia, memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi tanpa batas. Internet memfasilitasi komunikasi antar komputer tanpa hambatan jarak, dengan bantuan *Transmission Control Protocol (TCP)* dan infrastruktur komunikasi seperti satelit, telepon dan paket radio[1]. Dengan adanya internet ini, siapa saja dapat melakukan pertukaran informasi, sehingga dapat menunjang kebutuhan apa pun, salah satunya adalah dunia bisnis.

Sektor bisnis yang kompetitif diproyeksikan mendapat keuntungan besar dari adopsi dan penggunaan teknologi internet. Perusahaan yang mampu mengadopsi teknologi informasi ke dalam bisnisnya mampu berpartisipasi dalam persaingan. Pemanfaatan *electronic commerce (e-commerce)* untuk mempromosikan berbagai barang atau jasa, baik fisik maupun digital, merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi dalam rangka meningkatkan daya saing dan penjualan produk[2].

Re.Wood merupakan sebuah bisnis furnitur berbahan kayu yang didirikan oleh Bapak Sudir Susanto. Re.Wood beroperasi di Desa Tinggarjaya, Kecamatan Jatilawang, Kabupaten Banyumas. Re.Wood menjual berbagai furnitur dari mulai kursi sampai hiasan dinding untuk mempercantik *interior* ataupun *exterior* yang masih memiliki pangsa pasar yang terbatas.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik Re.Wood pada Lampiran 1, sistem pemasaran yang digunakan oleh Re.Wood saat ini masih menggunakan cara konvensional dengan cara memasarkan hasil jadi produk kepada *customer* yang berkunjung ke tempat produksi dan dari mulut ke mulut atau melalui *whatsapp*. Sistem pemasaran dengan cara tersebut menjadi kurang efektif karena pasar yang dihasilkan cenderung lebih sedikit, selain itu banyak dari pelanggan yang kurang mengetahui informasi dari berbagai jenis kayu dan produk baru.

Masalah tersebut dapat diatasi dengan membangun sistem aplikasi *e-commerce* berbasis web yang dapat berguna bagi pelanggan dan calon pembeli untuk mengetahui informasi produk yang dijual di Re.Wood.

Antarmuka memfasilitasi komunikasi dua arah antara pengguna dan aplikasi, memungkinkan pengguna untuk memberikan *input* dan menerima umpan balik dari aplikasi[3]. Setiap aplikasi memiliki antarmuka pengguna yang unik berdasarkan kebutuhan dan fungsinya. Antarmuka juga dikenal sebagai salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan pengalaman pengguna, namun antarmuka harus menarik dan mudah untuk digunakan[4]. Mendesain sistem sebelum memasuki tahap pengembangan sistem menjadi suatu keharusan karena memastikan bahwa solusi yang dihasilkan benar-benar relevan dan efektif dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna[5].

Ungkapan pengalaman pengguna merupakan hasil dari reaksi pengguna saat menggunakan sebuah produk yang mencakup hal-hal seperti apa yang dirasakan pengguna saat menggunakan produk[6]. Pengalaman pengguna dipengaruhi dari aspek kemudahan produk untuk dipahami dan dipelajari oleh pengguna seperti tingkat kesulitan dan kerumitan produk[7]. Selain kualitas produk, antarmuka pengguna dalam sebuah aplikasi ataupun web dapat meningkatkan pengalaman pengguna[8].

Namun dalam penerapan di lapangan, web yang tersedia banyak yang tidak memperhatikan antarmuka, seperti penempatan informasi yang kurang menarik dan penempatan fitur yang sulit ditemukan berimbas pada pengalaman pengguna. Kurangnya akses informasi yang memadai, seperti yang diungkapkan dalam studi *User Interface Engineering, Inc.*, menjadi penyebab utama terbuangnya 60% waktu, memicu penurunan produktivitas dan ketidakpuasan yang signifikan[9].

Sistem dan kualitas layanan yang buruk mempengaruhi daya tarik pengguna yang berakibat menghambat pengalaman pengguna dalam beberapa hal, baik dari segi aspek kualitas praktis, seperti pengguna gagal mencapai tujuan mereka dengan cepat dan efisien, dan dalam hal gagal memenuhi harapan pengguna[10]. Akibat dari hal tersebut, pengguna dapat menjadi bosan dan kehilangan semangat dalam menggunakan produk. Oleh karena itu, untuk mencegah hal itu terjadi perlu

dilakukan penelitian untuk merancang desain antar muka (*User Interface*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*) Aplikasi *E-Commerce Re.Wood* berbasis web menggunakan pendekatan *User Centered Design* dan perlu dilakukannya evaluasi tingkat pengalaman pengguna untuk memastikan sistem dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan menggunakan metode *UEQ (User Experience Questionnaire)*.

Tugas Akhir ini akan mendesain UI (*User Interface*) dan UX (*User Experience*) yang akan dibuat menggunakan metode *User Centered Design* dengan tujuan untuk mengatasi masalah kesulitan pengguna dalam menggunakan sistem. Dengan harapan pengguna dapat memahami tujuan dari *system* tersebut dan akan dilakukan evaluasi pengalaman pengguna dengan menggunakan *UEQ (User Experience Questionnaire)*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka dapat diambil rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana melakukan desain *user interface* dan desain *user experience e-commerce* berbasis *website* pada *Re.Wood*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana melakukan desain *user interface* dan desain *user experience e-commerce* berbasis *website* pada *Re.Wood* dengan menggunakan metode *user centered design (UCD)* ?
2. Bagaimana menghasilkan *prototype e-commerce* *Re.Wood* berbasis *website* ?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini adalah :

1. Perancangan sistem berupa *prototyping*.
2. Perancangan sistem hanya di peruntukkan untuk *customer* dari *Re.Wood*.

3. Proses desain tampilan antarmuka (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) dengan menerapkan metode *User Centered Design (UCD)*.
4. Tahap evaluasi menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

1.5 Tujuan

Tujuan pada penelitian ini adalah menghasilkan rancangan desain tampilan antar muka (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) *e-commerce* Re.Wood berbasis *website* dengan menerapkan metode *user centered design (UCD)*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Menghasilkan rancangan *website e-commerce* Re-wood.
2. Dengan mengombinasikan metode *usability testing* menggunakan metode *UEQ* pada tahap pengujian, diharapkan dapat meningkatkan *user experience* pada penelitian ini.
3. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman para perancang antarmuka / pengalaman pengguna dalam merancang sebuah Aplikasi *E-commerce* Re.Wood berbasis web.