

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan kemajuan teknologi informasi semakin pesat, dimana sebuah teknologi tidak dapat dipisahkan dari informasi karena mempunyai hubungan yang erat saling membutuhkan antara yang satu dengan yang lainnya dimana teknologi membutuhkan informasi untuk perkembangan teknologi tersebut dan informasi membutuhkan teknologi untuk menghasilkan informasi yang akurat yang dimasa ini erat sekali hubungannya dengan dunia bisnis dan dunia kerja oleh karena itu dituntut sumber daya manusia yang dapat menguasai teknologi informasi itu secara cepat dan tepat. Perubahan perilaku berbelanja dari offline (langsung) menjadi online (e-commerce) menjadi fenomena yang tidak bisa dihindari. Pembelian online dapat dilakukan dari berbagai perangkat, termasuk komputer dan telepon seluler. Penjualan melalui internet dapat menawarkan berbagai kebutuhan dengan harga lebih murah, sehingga memudahkan pelanggan dalam memilih berbagai produk dan layanan yang mereka butuhkan. Pada Tahun 2022 Penjualan online kelompok Fashion dengan proporsi usaha sebanyak 15,04 persen.[1]. Desain antarmuka pengalaman pengguna (UX) sangat penting terutama dalam sebuah website karena dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kesuksesan website tersebut. UX yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan konversi, dan meningkatkan keuntungan perusahaan atau bisnis [2]. Nisa fashion adalah Sebuah bisnis yang bergerak dibidang Fashion di daerah Cikarang Selatan, Bekasi, Jawa barat. Berdasarkan informasi yang didapat dari pemilik usaha ini saat wawancara terdapat *Lampiran1*, dan ditemukan adanya beberapa permasalahan, diantaranya:

1. Sistem Pembelian secara online melalui via chatting, sehingga mengharuskan Pelanggan untuk chatting dulu sebelum melakukan Pembelian yang membuat pemilik usaha merasa kurang efisien. Secara perkembangan zaman sekarang bisa bertransaksi apapun melalui aplikasi. Masalah ini terkait dengan pengukuran aspek pada *User Experience Questionnaire*, yaitu *Efficiency*.
2. Sistem pembelian masih manual dengan cara datang langsung ke toko , Minimnya minat pengunjung yang ingin membeli barang atau produk dengan cara datang langsung ke toko tersebut, Disebabkan banyaknya toko baju di lokasi tersebut, Lokasi strategis dekat

sekolah dan di jalan raya namun tidak ada lahan untuk parkir. Masalah ini terkait dengan pengukuran aspek pada *User Experience Questionnaire*, yaitu *Attractiveness*.

3. Dalam media promosi di instagram maupun whatsapp masih memiliki beberapa keterbatasan yang mempengaruhi sasaran yaitu status story media sosial seperti whatsapp dan instagram hanya bertahan 24 jam. Masalah ini terkait dengan pengukuran aspek pada *User Experience Questionnaire*, yaitu *Attractiveness* dan *Dependability*.
4. Pemilik Usaha Pencatatan keuangan masih manual. Masalah ini terkait dengan pengukuran aspek pada *User Experience Questionnaire*, yaitu *Efficiency*.
5. Penurunan penjualan akibat biaya admin di aplikasi e commerce cukup tinggi. Beberapa marketplace tersebut menerapkan aturan yang ketat sehingga jika waktu pengemasan melebihi waktu yang ditentukan akan dikenakan pelanggaran yang menyebabkan Kerugian Masalah ini terkait dengan pengukuran aspek pada *User Experience Questionnaire*, yaitu *Efficiency* dan *Attractiveness*.
6. Kesulitan ketika memakai ecommerce lain dengan langkah atau alur serta fitur yang berbeda. Masalah ini terkait dengan pengukuran aspek pada *User Experience Questionnaire*, yaitu *Perspicuity* dan *Novelty*.

Permasalahan yang dialami Pemilik Usaha di atas adalah masalah pada user experience. Mengacu pada definisi dari *ISO 9241-210*, user experience adalah evaluasi individu terhadap produk, sistem, atau layanan yang mencakup kepuasan dan kenyamanan [3]. Oleh karena itu untuk meningkatkan pengalaman pengguna serta memudahkan Pemilik usaha dalam proses Pembelian produk secara *online*. maka dibutuhkan perancangan user experience website. Alasan membuat perancangan *User experience website* adalah *User experience (UX)* merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu toko baju. UX yang baik akan membuat pelanggan merasa nyaman dan puas saat berbelanja di toko tersebut. Perancangan user experience sebuah website perlu memperhatikan beberapa hal seperti bagaimana membuat sebuah desain antarmuka (interface) yang menarik, Perancangan *User Experience* menjadi sebuah hal penting karena inti dari sebuah bisnis apa pun adalah mampu menawarkan pengalaman yang memudahkan dan memberikan solusi pada pengguna. *User experience* juga menjadi faktor penentu apakah pengguna akan terus menggunakan aplikasi tersebut atau tidak. Selain itu, UX seringkali dijadikan faktor kredibilitas sebuah produk dan memberikan nilai branding pada produk tersebut [4]. Melalui penelitian ini, penulis menggunakan metode User Centered design sebagai perancangan antarmuka karena UCD merupakan metode yang paling efektif untuk menciptakan UX yang baik. UCD memastikan bahwa produk atau layanan

dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan pengguna, sehingga pengguna dapat berinteraksi dengan produk atau layanan tersebut dengan mudah dan nyaman [5]. Setelah itu, dilakukan pengujian menggunakan metode UEQ. *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan alat atau kuesioner yang sederhana dan efisien untuk mengukur User Experience (UX). Dengan UEQ ini, penulis dapat dengan mudah mengukur User Experience (UX) dalam desain website [6] .

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, Berikut adalah penjelasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menerapkan metode *User Centered Design* dalam perancangan desain user experience Website Nisa Fashion?
2. Bagaimana hasil evaluasi UX yang telah dibuat dengan menerapkan metode *User Experience Questionnaire* terhadap rancangan website Penjualan toko baju?

1.3. Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Perancangan User Experience website Nisa Fashion .
2. Penelitian ini berdasarkan target pasar yaitu Pemilik usaha, dan Masyarakat umum yang pernah berbelanja online .
3. Responden Pengujian yaitu Pemilik usaha, dan Masyarakat umum yang pernah berbelanja online.

1.4. Tujuan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Menghasilkan sebuah Perancangan desain Website Nisa Fashion yang sesuai dengan karakter pengguna dengan metode User Centered Design (UCD) .
2. Mengetahui hasil evaluasi UX yang telah dibuat dengan menerapkan metode *User Experience Questionnaire* terhadap rancangan website Penjualan toko baju

1.5. Organisasi Tulisan

Adapun organisasi penulisan dalam penelitian ini tahap pertama berupa pendahuluan, kedua studi terkait, ketiga alur pemodelan, keempat pengujian dan analisis dan kelima kesimpulan.