

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kue kering merupakan salah satu jenis makanan yang umumnya dikonsumsi dalam bentuk kering dan bertekstur renyah. Hingga saat ini, kue kering tetap mempertahankan popularitasnya sebagai camilan yang digemari oleh berbagai kalangan. Namun demikian, perkembangan industri kue kering menunjukkan adanya sejumlah transformasi signifikan, mulai dari inovasi rasa, peningkatan kesadaran gizi, hingga meningkatnya kebutuhan terhadap layanan yang cepat dan personal. Perubahan ini turut dipengaruhi oleh kemajuan teknologi digital, yang mendorong pelaku usaha untuk menyesuaikan strategi pemasaran dan distribusi produk agar tetap relevan dan kompetitif di pasar (Blogger, 2020). Seiring dengan meningkatnya adopsi teknologi digital dalam aktivitas bisnis, e-commerce menjadi salah satu strategi yang efektif untuk menjangkau konsumen lebih luas, mempercepat proses pemasaran, serta menyajikan informasi produk secara terperinci. Strategi ini memungkinkan pelaku usaha untuk memperluas pangsa pasar secara efisien dengan tetap memperhatikan kualitas layanan dan pengalaman pengguna (*user experience*) yang ditawarkan melalui platform digital. Dalam konteks tersebut, desain antarmuka yang intuitif, menarik, dan responsif menjadi faktor krusial dalam menciptakan kepuasan pelanggan, khususnya di industri makanan yang bersifat kompetitif (Ira Mirawati, 2021).

*E-commerce* merupakan salah satu strategi pemasaran digital yang memanfaatkan internet untuk mencapai tujuan bisnis dan mendukung konsep pemasaran modern. Strategi ini memungkinkan perusahaan memperkenalkan produk ke pasar dengan lebih cepat dan menjangkau konsumen secara luas. Penyajian informasi produk atau layanan yang terperinci juga membantu konsumen memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih mudah (Sucipto, 2020). Seiring dengan pesatnya perkembangan *e-commerce* di era digital, perusahaan dituntut untuk tidak

hanya berfokus pada promosi semata, tetapi juga memperhatikan kualitas pengalaman pengguna melalui *platform* daring yang mereka gunakan. Dalam konteks ini, penerapan pengalaman pengguna (*user experience/UX*) yang optimal menjadi aspek krusial dalam menentukan keberhasilan suatu *platform* digital. Hal ini relevan di sektor bisnis makanan, termasuk pemesanan kue kering, yang kini semakin kompetitif. Desain antarmuka yang menarik, mudah dipahami, dan responsif sangat diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

OrlinCookies merupakan usaha rumahan yang didirikan oleh Evi Repnasari sejak tahun 2012 di Kota Cirebon, Jawa Barat, dan bergerak di bidang produksi serta penjualan kue kering secara daring. Meskipun telah beroperasi cukup lama, OrlinCookies masih mengandalkan Instagram sebagai media utama promosi dan pemesanan. Ketergantungan pada satu saluran ini menyebabkan proses transaksi menjadi kurang efisien, khususnya saat terjadi lonjakan permintaan secara bersamaan (Fatimah, 2024).



Gambar 1. 1 Instagram OrlinCookies

Hasil wawancara menunjukkan bahwa OrlinCookies saat ini masih mengandalkan Instagram sebagai sarana utama dalam kegiatan promosi dan pemesanan. Meskipun Instagram memiliki keunggulan dalam hal jumlah pengguna aktif dan kemudahan penggunaan, platform ini memiliki keterbatasan dalam mendukung strategi pemasaran produk secara maksimal serta belum mampu memfasilitasi proses transaksi secara sistematis. Ketergantungan ini menyebabkan proses pemesanan menjadi tidak terstruktur, terutama saat menghadapi lonjakan permintaan, sehingga berisiko menurunkan kepuasan pelanggan akibat keterlambatan dalam pelayanan (Syafi'i, 2021). Kondisi tersebut dapat menjadi hambatan dalam pengembangan usaha dan menurunkan daya saing di tengah pelaku bisnis sejenis yang telah beralih ke sistem pemesanan digital yang lebih efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, OrlinCookies dapat menerima pesanan hingga sekitar 20 lusin kue setiap bulan. Jumlah ini menunjukkan bahwa usaha tersebut cukup ramai dan memiliki pelanggan tetap. Namun, proses pemesanan yang hanya dilakukan melalui Instagram sering kali tidak teratur dan membuat pemilik kewalahan, terutama ketika banyak pelanggan menghubungi dalam waktu bersamaan.

Permasalahan dalam alur pemesanan menjadi alasan utama perlunya perancangan *UI/UX* di OrlinCookies. Saat ini, proses pemesanan masih dilakukan secara manual melalui *direct message (DM)* Instagram. Pelanggan harus bertanya satu per satu mengenai ketersediaan produk, daftar menu, serta cara pemesanan, yang menyebabkan komunikasi menjadi tidak efisien, khususnya saat pesan yang masuk membludak. Masalah ini juga diperparah oleh belum adanya tampilan daftar produk yang dapat membantu pelanggan dalam memilih kue yang ingin dipesan. Selain itu, ketiadaan sistem pemesanan digital membuat pelanggan tidak memiliki alternatif lain selain memesan melalui pesan langsung di Instagram. Hal ini pada akhirnya dapat mengganggu kenyamanan pelanggan dan memperlambat proses layanan. Sementara itu, pemilik OrlinCookies menunjukkan sikap terbuka jika diberikan gambaran visual

mengenai seperti apa desain sistem pemesanan digital yang diusulkan. Gambaran tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengembangkan sistem pemesanan yang lebih tertata dan efisien di masa mendatang.

Pada era digital yang semakin berkembang, pengalaman pengguna (user interface/user experience atau UI/UX) telah menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan suatu *platform online*. Hal ini juga berlaku dalam industri makanan, khususnya pada layanan pemesanan kue kering secara daring (Dwivy Andre, 2023). Sebagai solusi atas permasalahan yang ada, perancangan dan penerapan desain UI/UX berbasis web yang dioptimalkan dengan pendekatan *Lean UX* pada platform pemesanan kue kering OrlinCookies menjadi fokus utama dalam perancangan sistem antarmuka ini.

*Website* dipilih karena lebih praktis dan ramah untuk semua pengguna. Pelanggan tidak perlu mengunduh aplikasi terlebih dahulu, cukup buka melalui browser di HP atau laptop. Ini tentu memudahkan, terutama bagi pengguna yang tidak ingin memori HP-nya penuh karena terlalu banyak aplikasi. Sebagai pertimbangan lainya bisa lebih mudah ditemukan lewat pencarian *Google*. *Website* sangat cocok untuk UMKM karena mudah dijangkau dan lebih efisien dalam promosi. Karena itu, pemanfaatan *website* menjadi solusi yang tepat untuk membantu OrlinCookies dalam proses pemesanan yang lebih teratur dan modern (Irnawati et al., 2018).

*Lean UX* merupakan pendekatan desain yang berfokus pada eksperimen cepat dan validasi langsung terhadap asumsi desain melalui umpan balik dari pengguna. Pendekatan ini mengurangi kebutuhan dokumentasi secara berlebihan dan lebih menekankan kolaborasi tim serta proses iterasi yang bersifat fleksibel untuk meningkatkan efisiensi dalam pengembangan desain (Khadijah, 2022). Sedangkan pendekatan *User-Centered Design (UCD)* merupakan metode yang lebih sistematis dan terstruktur. Prosesnya dimulai dari analisis kebutuhan pengguna, pembuatan persona, hingga evaluasi usability yang dilakukan secara

menyeluruh (Dwi Nurul Huda et al., 2025). Menunjukkan bahwa metode *UCD* mampu meningkatkan skor *usability* hingga 93,06 dalam pengembangan aplikasi marketplace, menandakan efektivitasnya dalam menciptakan antarmuka yang ramah pengguna. Metode ini mendorong efisiensi dan kecepatan dengan memungkinkan tim mengidentifikasi dan memperbaiki masalah lebih cepat daripada metode tradisional, sehingga produk bisa mencapai pasar lebih cepat (Nursyifa, 2021).

Metode yang digunakan dalam perancangan ini adalah *Lean UX* yang memiliki empat siklus tahapan, yaitu *Declare Assumptions*, *Create An MVP*, *Run An Experiment* dan *Feedback And Research*. Pendekatan yang menggabungkan prinsip-prinsip Lean dengan metode desain berorientasi pengguna (*UX*), dengan fokus pada pengujian cepat, iterasi berkelanjutan, dan mengurangi pemborosan sumber daya. Dengan menerapkan *Lean UX*, OrlinCookies diharapkan dapat mempercepat pengembangan produk (Shavira Andysa, 2023).

*Lean UX* juga meningkatkan kolaborasi lintas fungsi antara desainer, pengembang, dan pemangku kepentingan lainnya, memastikan bahwa semua perspektif dipertimbangkan dalam proses desain. Fokus pada pengguna menjadi pusat dari *Lean UX*, dengan sering melakukan pengujian dan mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna untuk membuat keputusan desain yang didasarkan pada informasi (UX 247, 2023). Selain itu, metode ini sangat adaptif terhadap perubahan, memungkinkan tim untuk menyesuaikan arah proyek berdasarkan temuan baru atau perubahan kebutuhan pasar. Efisiensi biaya juga tercapai karena *Lean UX* menghindari pengembangan fitur yang tidak diperlukan dan fokus pada apa yang benar-benar dibutuhkan pengguna. Dengan proses iteratif dan kolaboratif, *Lean UX* mendukung inovasi berkelanjutan dan perbaikan dalam tim dan organisasi, membantu perusahaan menciptakan produk yang lebih sukses dan memuaskan bagi pelanggan (Billy Gani, 2019).

Diharapkan bahwa dengan menerapkan *Lean UX* OrlinCookies dapat menciptakan *platform* pemesanan yang lebih mudah digunakan, efisien,

dan memuaskan bagi pelanggan. Hal ini akan membantu usaha UMKM memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan memperluas pangsa pasar dalam industri yang semakin kompetitif (Nursyifa, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya akan memberikan manfaat bagi OrlinCookies sebagai studi kasus, tetapi juga dapat memberikan wawasan bagi industri kuliner secara keseluruhan tentang pentingnya menerapkan prinsip-prinsip *Lean UX* dalam pengembangan produk digital.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa OrlinCookies membutuhkan Perancangan desain antarmuka pengguna (*UI/UX*) sistem pemesanan digital berbasis *website* yang mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna pada OrlinCookies dengan menerapkan metode *Lean UX*.

## **1.3 Tujuan**

1. Merancang desain pemesanan kue berbasis web yang mudah digunakan, efisien, dan menarik bagi pengguna.
2. Merancang prototipe sistem pemesanan yang dapat meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan aksesibilitas pengguna.

## **1.4 Manfaat**

**Manfaat bagi pihak OrlinCookies yakni :**

1. Sebagai acuan untuk membangun desain website usaha UMKM OrlinCookies dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.
2. Memaksimalkan interaksi user terhadap desain website usaha UMKM agar bisa digunakan dan dengan memberikan pengalaman pengguna yang mudah dipahami.
3. Hasil perancangan ini dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

**Manfaat bagi peneliti yakni :**

1. Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terkait bidang UI/UX.
2. Memperoleh wawasan yang mendalam tentang penerapan *Lean UX* secara efektif dan efisien.

**1.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir**

Batasan penelitian mencakup tentang ruang lingkup dalam penelitian, kondisi atau asumsi yang telah ada pada rumusan masalah:

1. Penelitian difokuskan pada perancangan UI/UX untuk sistem pemesanan kue secara online, khususnya pada website Orlin Cookies.
2. Lingkup penelitian mencakup elemen desain UI/UX seperti navigasi, alur pemesanan, tata letak, warna, dan elemen visual lainnya.
3. Target pengguna adalah pelanggan individu Orlin Cookies yang memesan untuk kebutuhan pribadi atau acara kecil.

**1.6 Sistematika Laporan**

**BAB I Pendahuluan**

Bab ini membahas latar belakang masalah yang melandasi perlunya pengembangan desain UI/UX untuk OrlinCookies, sebuah UMKM yang menghadapi tantangan dalam pemesanan produk secara online. Bab ini juga merumuskan masalah, tujuan penelitian, manfaat, batasan, dan asumsi penelitian.

**BAB II Landasan Teori**

Bab ini memuat ringkasan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan desain UI/UX dan *Lean UX*. Bab ini juga membahas teori-teori kunci seperti *Lean UX*, *prototyping*, *usability testing*, dan teknologi yang digunakan.

**BAB III Metode Penyelesaian Masalah**

Bab ini menjelaskan metode penyelesaian masalah berdasarkan tahapan

*Lean UX*. Setiap subbab menjelaskan proses mulai dari studi literatur, wawancara, kuesioner, deklarasi asumsi, pembuatan *MVP*, eksperimen, *usability testing* hingga penyempurnaan desain.

#### BAB IV Penyelesaian Masalah

Bab ini menjelaskan hasil dari proses perancangan dan pengujian. Mulai dari desain awal (*wireframe*), hasil prototipe akhir, hingga hasil tes dari pengguna dan memperbaiki kekurangan serta kesalahan dalam membuat desain awal sampai hasil prototipe.

#### BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab terakhir berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk pengembangan selanjutnya.

#### Daftar Pustaka dan Lampiran

Bagian ini mencantumkan semua referensi dan dokumen pendukung seperti hasil kuesioner, hasil wawancara