

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi dapat mendorong suatu perusahaan atau instansi untuk menghadapi tantangan penyediaan informasi kepada pelanggan dalam aktivitas kesehariannya dengan memberdayakan teknologi informasi khususnya internet sebagai sarana penyebaran informasi yang kompeten dan komprehensif. Situs website merupakan salah satu media untuk menyampaikan informasi. Informasi tersebut dapat berupa publikasi, promosi, juga komunitas di dunia maya. Adanya website memudahkan penggunaannya, dapat diakses dari mana saja dan kapan saja, cukup terhubung dengan internet untuk mencari dan memperoleh informasi (Haikal et al., 2022).

Desain *User Interface (UI)* situs website adalah salah satu hal terpenting yang harus Anda pertimbangkan sebelum membuat situs website untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Antarmuka pengguna dapat diartikan sebagai ekspresi yang menggambarkan layar mesin atau komputer yang berinteraksi langsung dengannya. Desain antarmuka pengguna dapat dilakukan dengan menggunakan metode desain yang berpusat pada manusia (Putu et al., 2021). Setiap komponen dari sistem interaktif yang menyediakan informasi dan panduan bagi pengguna untuk menyelesaikan atau melakukan tugas tertentu dalam sistem interaktif. (Herlambang et al., 2021)

Saat membangun sistem yang baik, pengalaman pengguna (*UX*) adalah

salah satu bagian terpenting. Pengalaman pengguna adalah kombinasi aspek visual, estetika, dan emosional yang bergantung pada kegunaan dan kustomisasi produk (Setiyawati et al., 2022). Pengalaman pengguna adalah pemenuhan kebutuhan pengguna yang tepat dan sederhana yang dapat digunakan untuk menciptakan produk yang menyenangkan untuk dimiliki dan digunakan Menurut (Hiariej et al., 2022). Untuk mencapai ini, semua pengalaman pengguna harus menjangkau disiplin ilmu desain, pemasaran, desain grafis, dan desain antarmuka pengguna (Misi et al., 2021)

Perancangan *User Experience (UX)* telah mendapatkan perhatian khusus pada dunia modern. Jadi sebuah *User Experience (UX)* dapat dikatakan mendukung tingkat keberhasilan dalam membangun website. *User Interface (UI)* pada sebuah desain mengacu pada sistem dan interaksi antara pengguna dengan pengguna lain melalui perintah, menginput data dan menggunakan konten. Antarmuka pengguna atau *User Interface (UI)* sangat penting dalam sistem aplikasi, karena hampir semua operasi aplikasi menggunakan antarmuka pengguna. Suatu *Interface* yang buruk akan mempengaruhi produktivitas sebuah system (Mubarok et al., 2023).

Usaha Pondok Kolding adalah usaha yang bergerak di bidang industry makanan dan minuman. Usaha ini sudah berdiri sejak tahun 2015 dan berlokasi di Jalan Patua Anggi Pasar Pangururan. Selain di Pangururan, Usaha Pondok Kolding juga memiliki 2 (dua) lokasi lain yaitu di Tomok Kabupaten Samosir dan Sidikalang Kabupaten Dairi. Usaha Pondok Kolding menyediakan banyak menu makanan dan minuman. Namun yang menjadi menu utamanya adalah

Kolak dingin atau disingkat Kolding. Maka dari itu usaha ini diberi nama Pondok Kolding.

Berdasarkan hasil Observasi di tempat usaha dan wawancara dengan pemilik usaha, Bapak Zainal Amri Sikumbang yang dilakukan pada tanggal 27 Februari 2024, Pemilik menjelaskan bahwa Pondok Kolding hanya memanfaatkan *mouth to mouth* dari para pelanggan saja sehingga pelanggan hanya berasal dari wilayah sekitar saja dan konsumen dari luar daerah tidak mengetahui keberadaan Pondok Kolding. Dari hasil wawancara ini, pemilik usaha juga menjelaskan bahwa sampai saat ini usaha yang sudah berjalan sekitar 9 (sembilan) tahun ini belum memiliki sebuah media atau sarana publikasi maupun promosi usaha.

Melihat masalah yang penulis dapatkan dari hasil observasi dan wawancara, penulis memberikan solusi merancang sebuah media alternatif agar Usaha Pondok Kolding tetap dapat menyampaikan informasi secara lengkap serta melakukan promosi dengan perancangan *prototype* website usaha. Website merupakan media yang dapat diakses secara daring yang memuat informasi tertentu dan berguna bagi pengaksesannya. Manfaat memakai website yaitu akses cepat melalui browser pada perangkat elektronik seperti komputer dan laptop, serta dapat digunakan untuk berbagai tugas seperti, memberi informasi suatu instansi atau perusahaan. Dalam merancang sebuah website, pembuatan *User Interface (IU)* dan *User Experience (UX)* sangat penting dilakukan karena dapat memberikan pengalaman dan kenyamanan antara website dan pengguna (Juliansyah, 2022). Maka dari itu perlu dilakukan pendekatan untuk menyesuaikan kebutuhan target pengguna pada perancangan desain *prototype* website

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk merancang *prototype* website adalah metode *Design Thinking*. Penulis menggunakan metode ini karena metode ini merupakan metode yang berfokus pada desain yang dapat memberikan solusi dalam suatu permasalahan dan juga dapat menghasilkan ide-ide baru yang solutif karena metode ini melakukan pendekatan kolaborasi dengan para pengguna agar hasil rancangan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penulis menggunakan metode *Design Thinking* karena hasil akhir yang diberikan lebih bersifat solusi yang akan membantu pengguna untuk menghindari masalah saat menggunakan sebuah produk. Sehingga dalam hal ini hasil akhir produk akan terimprovisasi dengan baik, namun prosesnya tetap mengikuti kreativitas dari desainer.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Shirvanadi (2021), perancangan ulang UI/UX pada website menggunakan metode *Design Thinking* menghasilkan desain website baru yang memudahkan bagi para penggunanya untuk memahami alur website dan menjalankan tugasnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sinaga (2023), desain ulang pada website dengan menggunakan metode *Design Thinking* memberikan hasil yang baik karena sebelumnya desain pada website ini perlu perbaikan dari segi fitur, visual dan layout website karena layout seperti koran, fitur berita utama informasi yang ada di fitur tersebut disatukan semua di kolom fitur berita, sehingga mahasiswa kesulitan mencari informasi dan visual dari website tidak menggambarkan branding dari universitas tersebut. Setelah dilakukan desain ulang dengan memperhatikan dan memperbaiki aspek diatas didapatkan

Kenaikan nilai sebesar 43% didasarkan pada pengujian terhadap responden. Tujuan penelitian ini adalah mendesain ulang UI/UX Website UMA menggunakan metode *Design Thinking* serta memberikan rekomendasi berupa *prototype*.

Sebuah *website* dibuat untuk membantu dan memudahkan pengguna. Sehingga, *website* harus memudahkan para pengguna dalam penggunaannya (*usability*). *Usability* merupakan tingkat kegunaan suatu produk yang dapat digunakan oleh pengguna dimana *usability* ini merupakan hal yang sangat penting dalam desain interaksi yang meliputi: perilaku, efisiensi, efektifitas fleksibilitas, kemudahan dipelajari, dan kemudahan diingat. *Usability* yang baik dari sebuah *website* dapat diwujudkan salah satunya dengan desain antarmuka yang baik. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi tingkat *usability* dari suatu *website* adalah menggunakan Kuesioner UEQ (*User Experience Questionnaire*). Kuisisioner ini termasuk salah satu kuesioner yang hasilnya dapat digunakan dalam *Usability Testing* untuk mengukur tingkat *User Experience* suatu produk dengan cepat. Terdapat 6 skala dengan total 26 elemen yang dikategorikan berdasarkan skala-skala pengukuran yang terdapat pada UEQ (Aisyah Az-Zahra Ibrahim & Indah Lestari, 2023).

Perancangan *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* untuk mengembangkan sistem dapat menjadi gambaran awal bagi calon pengguna sistem tersebut. Desain *User Interface (UI)* meliputi tampilan sistem untuk penggunaanya dan penting untuk keberhasilan sistem. Jika pengguna menganggap desain tampilan tersebut tidak menarik, membosankan, susah

dimengerti, dan faktor buruk lainnya maka akan mengakibatkan kegagalan pada tampilan sistem sehingga tidak efektif digunakan. Sedangkan untuk *User Experience (UX)* meliputi pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika pengguna merasa kesulitan saat menggunakan sistem maka akan menimbulkan ketidaknyamanan sehingga pengguna tidak menggunakan kembali sistem tersebut. Maka dari itu, pentingnya perancangan *prototype* UI dan UX dalam membangun sebuah sistem untuk mewujudkan tampilan sistem yang menarik, mudah dimengerti, dan mudah digunakan oleh pengguna sehingga tercapainya informasi yang ingin disampaikan dari sistem tersebut (Billy, 2022). Oleh karena itu penulis membuat penelitian dengan judul **“Perancangan *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* *Prototype* Website Usaha Pondok Kolding Pangururan.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut ini :

1. Promosi masih dilakukan dengan *mouth to mouth* yang tidak dapat menjangkau banyak pelanggan.
2. Belum memiliki media untuk mempromosikan dan mempublikasikan Pondok Kolding .

1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian permasalahan yang terdapat di latar belakang, rumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang desain *prototype* website usaha Pondok dengan menggunakan *Design Thinking* ?
2. Bagaimana hasil pengujian desain *prototype* website menggunakan metode UEQ (*User Experience Questionary*) ?

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan desain *prototype* website usaha pondok kolding dengan menggunakan metode *Design Thinking*.
2. Mengetahui hasil pengujian desain *prototype* website menggunakan metode UEQ (*User Experience Questionary*).

1.5 Manfaat

Pada penelitian ini, manfaat yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi terkait *Design Thinking* serta dapat menjadi referensi penelitian yang relevan kepada pembaca umum dan khususnya Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

2. Bagi Peneliti

Mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan dan menambah pengetahuan terkait merancang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) *prototype website* dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

3. Bagi Objek Penelitian

Menghasilkan rancangan *prototype website* yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan sebagai rekomendasi pembuatan *website usaha*.

1.6 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, diperlukan batasan masalah agar tidak menyimpang dari apa yang telah direncanakan, sehingga tujuan sebenarnya dapat dicapai. Maka penelitian ini dibatasi dengan beberapa hal, yaitu:

1. Hasil dari penelitian ini adalah *Design Prototype Website* menerapkan prinsip UI/UX dengan menggunakan Metode *Desain Thingking*
2. Hasil *design prototype website* akan diuji menggunakan UEQ (*User Experience Questionary*) .
3. Perancangan ini menggunakan *tools* Aplikasi Wordpress.