

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tidak dapat dipungkiri teknologi semakin hari semakin berkembang. Perkembangan teknologi memudahkan manusia dalam berbagai aspek kehidupan, seperti transportasi, komunikasi dan pengolahan informasi (Ngafifi, 2014). Kemajuan ini secara khusus telah memainkan peran penting dalam transformasi dan daya saing berbagai sektor industri, termasuk dalam industri *furniture*, terutama *furniture* perkantoran. Produk Domestik Bruto (PDB) merupakan nilai akhir barang dan jasa yang dihasilkan dalam suatu negara dalam periode tertentu (Leamer, 2009). Dalam konteks ini, Badan Pusat Statistik (BPS) menganalisa mengenai penjualan PDB industri *furniture* di Indonesia.



Gambar 1. 1 PDB Industri Furniture (Mustajab, 2023)

Berdasarkan Gambar 1.1 dijelaskan bahwa pada tahun 2021, PDB industri *furniture* mengalami peningkatan stabil hingga kuartal tiga, dengan lonjakan signifikan di kuartal empat, namun mengalami penurunan tajam mulai tahun 2022 hingga 2023, mencapai puncaknya pada kuartal empat 2022 dan kuartal satu 2023, dengan penurunan masing-masing sebesar -8,03% dan -8,38%. Penurunan penjualan disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk adanya strategi pemasaran atau promosi. Dengan adanya hal tersebut dan agar kinerja industri *furniture* bisa bangkit, Kementerian Perindustrian (Kemenperin) menekankan perlunya strategi untuk meningkatkan daya saing (Mustajab, 2023).

Sejumlah perusahaan yang menjual *furniture* perkantoran menghadapi kendala dalam hal promosi produk yang masih bersifat konvensional. Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan di Surabaya, Jawa Timur terhadap perusahaan – perusahaan penjualan *furniture* perkantoran seperti CV Total Safe, SAS Furniture, Surya Furniture, Meubel Ihtiar Jaya dan Pelangi Rak Display walaupun terdapat beberapa perusahaan sudah menggunakan *social media*, tetapi semua perusahaan masih menerapkan promosi konvensional dan mayoritas tidak menggunakan media *online*. Promosi konvensional yang masih diterapkan berupa menyebarkan informasi dengan cara dari mulut ke mulut dan menyebarkan brosur yang menyebabkan kurangnya efektif promosi dan jangkauan pasar perusahaan terbatas.

Pentingnya mengikuti perkembangan zaman bagi perusahaan untuk tetap relevan, salah satu caranya yaitu dengan penyebaran informasi secara *online*. Tanpa kehadiran pada *platform online*, perusahaan terbatas dalam upaya

memperluas jangkauan pasar dan mempromosikan produknya secara efektif. Hal tersebut mencerminkan tantangan umum yang dihadapi oleh perusahaan *furniture* perkantoran yang masih mengandalkan metode promosi konvensional, dan bagaimana transformasi pada *platform online* dapat menjadi jawaban terkait strategi solusi untuk meningkatkan relevansi dan daya saing.

Salah satu *platform online* yang saat ini marak digunakan untuk media promosi sekaligus berjualan adalah *marketplace*. Implementasi *marketplace* memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan promosi dan memperluas jangkauan pasar (Adhitiya et al., 2021). Adanya desain antarmuka (*UI/UX Design*) yang dapat menampilkan informasi secara menarik dan efisien, dapat membuat pelanggan merasa tertarik dan mempermudah pengalaman dalam mencari informasi dan membeli produk sesuai dengan kebutuhan dalam satu aplikasi atau *website* yang dapat diakses di manapun dan kapanpun (Anggraini, 2022). Hal tersebut dapat meningkatkan promosi secara efektif dan jangkauan pasar yang luas. Adanya implementasi desain *UI/UX* aplikasi *furniture perkantoran* berbasis *marketplace* diperlukan untuk perusahaan yang bergerak pada penjualan *furniture* perkantoran.

Design thinking adalah pendekatan yang bersifat *human-centered* atau berfokus pada manusia yang digunakan oleh *designer* dalam proses *design*, dengan fokus untuk memahami konteks permasalahan dan menghasilkan solusi yang inovatif (Lawson, 2005). Dalam konteks desain *UI/UX*, *Design thinking* membantu dalam memahami pengguna, kebutuhan dan tantangan, dengan tujuan untuk menghasilkan solusi berupa tampilan antarmuka yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan pengguna (Komariah & Lutfiyana, 2023).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai penggunaan metode *design thinking*, *system usability scale* (SUS), *heuristic evaluation* dan *questionnaire for user interaction satisfaction* (QUIS) dalam proses perancangan UI/UX desain, salah satunya ialah yang dilakukan oleh (Rusanty et al., 2019) dengan judul “*Perancangan User Experience Aplikasi Mobile Lelenesia (Marketplace Penjualan Lele) Menggunakan Metode Design Thinking*”. Tujuan penelitian adalah untuk merancang *User Experience* Aplikasi *Mobile Lelenesia (Marketplace Penjualan Lele)* menggunakan metode *design thinking*. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam jual beli ikan lele dan meningkatkan perekonomian Indonesia. Metode usability yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah *system usability scale* (SUS). Hasil *system usability scale* (SUS) yang telah dilakukan, di dapatkan kesimpulan bahwa pada bagian tingkat kepuasan pengguna konsumen didapatkan hasil rata-rata kategori SUS terhadap seluruh responden sebesar 85 yang di mana masuk ke dalam kriteria penerimaan (*acceptability*) yang tinggi, perankingan (*grade scale*) yaitu B dan *adjective ratings* tergolong *excellent*.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Suci Cahayawati et al., 2024) dengan judul “*Perancangan UX (User Experience) Sistem Informasi Lifeskill Menggunakan Metode UCD di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur (UMKT)*” yang membahas pengembangan sistem SI Lifeskills di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, dengan fokus pada pengalaman pengguna (UX) dan tahap evaluasi yang sama dengan yang peneliti gunakan dalam penulisan skripsi yaitu *heuristic evaluation* dengan 10 parameter aspek. Hasil *heuristic evaluation* pada penelitian ini menunjukkan hasil untuk *severity ratings* dominan

pada nilai 0 yang menjelaskan bahwa sistem nyaman untuk digunakan. Terdapat 2 kesalahan level minor pada prinsip HE 4 (*consistency and standard*) dan HE 5 (*human error prevention*) dengan *severity ratings* nilai 1, dimana masalah tidak terlalu berpengaruh pada *user*.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Satriaajaya et al., 2019) yang berjudul “*Mengevaluasi usability situs web VEDC/P4TK BOE Malang menggunakan QUIS dan pendekatan Human-Centered Design serta melakukan perbaikan antarmuka pengguna berdasarkan hasil evaluasi.*” yang membahas mengenai situs web VEDC/P4TK BOE Malang dengan fokus evaluasi *usability* dan perbaikan antarmuka, terdapat kesamaan pada metode evaluasi yang digunakan dengan yang peneliti terapkan dalam penulisan skripsi, yaitu *questionnaire for user interaction satisfaction* (QUIS). Hasil penelitian QUIS menunjukkan bahwa skor kepuasan pengguna situs web VEDC/P4TK BOE Malang meningkat dari 147 menjadi 232 pada pengujian akhir.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan dibuatkanlah perancangan UI/UX desain aplikasi *marketplace furniture* perkantoran untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Metode yang diterapkan dalam proses penelitian ini adalah metode *design thinking*. Alasan penerapan metode *design thinking* karena sifatnya yang mengutamakan keinginan pengguna atau *human-centered* yang menggabungkan aspek kreatif, analitis dan empati dengan pemahaman yang lebih mendalam terhadap konteks pengguna. Evaluasi pada penelitian ini menggunakan metode *system usability scale* (SUS), *heuristic evaluation* dan *questionnaire for user interaction satisfaction* (QUIS). Evaluasi *system usability scale* (SUS) mengukur *usability* aplikasi melalui data responden, *heuristic evaluation* (HE)

melibatkan penilaian ahli UI/UX berdasarkan 10 prinsip heuristik, dan *questionnaire for user interaction satisfaction* (QUIS) menilai kepuasan pengguna terhadap interaksi antarmuka. SUS memberikan perspektif pengguna berdasarkan *usability* aplikasi, *heuristic evaluation* memberikan wawasan mendalam terkait desain, dan QUIS menambah data kepuasan pengguna terkait desain. Integrasi ketiga metode ini memberikan pemahaman komprehensif terhadap keberhasilan dan area yang perlu ditingkatkan dalam perancangan UI/UX, menggabungkan pandangan pengguna, ahli UI/UX, dan tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan rekomendasi implementasi UI/UX desain aplikasi *furniture perkantoran* berbasis *marketplace* yang memiliki manfaat untuk mempromosikan produk secara efektif dan memperluas jangkauan pasar perusahaan *furniture* perkantoran.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu, Bagaimana metode *design thinking* dapat menghasilkan tingkat *usability* yang baik dalam perancangan UI/UX aplikasi *marketplace furniture* perkantoran sesuai dengan kebutuhan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini didapatkan beberapa batasan masalah antara lain.

1. Perancangan UI/UX desain pada penelitian ini menggunakan *design thinking* sebagai metode penelitian.
2. Kriteria responden penjual yaitu berdomisili di Surabaya, Jawa Timur usia 28-65, menjual produk *furniture* perkantoran.

3. Kriteria responden pelanggan yaitu pernah membeli *furniture perkantoran*, usia 18-65, pernah melakukan transaksi *offline/marketplace* umum.
4. Kriteria responden pengembang (*developer*) yaitu pernah mengembangkan sebuah *system/software*, usia 18-30
5. Wawancara dilakukan kepada lima responden penjual, lima responden pelanggan, dan lima responden pengembang untuk mewakili persona dari pengguna aplikasi.
6. Tahapan testing dilakukan dengan metode *system usability scale* (SUS), *heuristic evaluation* dan *questionnaire for user interaction satisfaction* (QUIS).
7. Perancangan UI/UX desain hanya dibuat pada *platform website*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka didapatkan tujuan penelitian ini yaitu untuk menghasilkan rekomendasi implementasi UI/UX desain aplikasi *furniture* perkantoran berbasis *marketplace* yang memiliki usability baik untuk dapat mempromosikan produk secara efektif dan memperluas jangkauan pasar perusahaan *furniture* perkantoran.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini disajikan ke dalam lima bab sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan berisikan mengenai gambaran umum dari penelitian yang akan dilakukan dimana di dalamnya akan menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab Tinjauan Pustaka berisikan mengenai dasar teori serta penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun dasar- dasar teori yang menunjang dalam penelitian ini antara lain meliputi *furniture* perkantoran, *design thinking*, *system usability scale (SUS)*, *heuristic evaluation* dan penelitian terkait.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab Metodologi Penelitian berisikan mengenai alur serta metode penelitian yang akan digunakan mulai dari identifikasi masalah, studi literatur, metode pengumpulan data, analisis kebutuhan dan penulisan laporan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab Hasil dan Pembahasan berisikan mengenai penjelasan atau pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai bagaimana proses pengumpulan data, *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype* dan *testing*

BAB V PENUTUP

Bab Penutup berisikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang disampaikan penulis terhadap penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan skripsi.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang data atau pelengkap yang menunjang dalam pembuatan skripsi