

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi digital telah mengubah cara manusia berinteraksi, termasuk dalam hal berbelanja yang saat ini banyak dilakukan melalui aplikasi. Dalam konteks ini, *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) menjadi faktor penting yang menentukan kenyamanan dan keberhasilan interaksi pengguna dengan suatu layanan. UI yang efektif mampu mempermudah penyelesaian tugas sekaligus membangun kepercayaan, kedekatan emosional, dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya mendorong peningkatan keterlibatan dan loyalitas [1]. Selain itu investasi pada UX merupakan langkah strategis yang berharga, dengan melibatkan UX, bisnis tidak hanya dapat meningkatkan konversi, tetapi juga membangun loyalitas pelanggan yang lebih kuat dan meraih kesuksesan jangka panjang [2]. Hasil survei oleh Populix menunjukkan bahwa 74% pengguna aplikasi di Indonesia menyatakan puas dan sangat puas terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi, dan 69% pengguna menilai bahwa kualitas *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) sangat berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut [3]. Penelitian dari Forrester Research mengungkapkan bahwa setiap satu dolar yang diinvestasikan dalam UX akan menghasilkan \$100 atau dengan kata lain memberikan *return on investment* (ROI) sebesar 9.900% [4]. Data ini semakin menegaskan bahwa investasi dalam UI/UX tidak hanya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, tetapi juga berkontribusi langsung pada keberlangsungan dan kesuksesan bisnis. Oleh karena itu perhatian terhadap UI/UX menjadi hal krusial, termasuk bagi pelaku usaha kecil seperti Maroku yang tengah menghadapi tantangan dalam proses bisnis dan interaksi dengan pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan toko kue Maroku, yang berlokasi di kota Pasuruan, ditemukan bahwa pencatatan informasi pemesanan saat ini belum terstruktur dan belum memiliki antarmuka yang dapat mempermudah tim Maroku, sehingga informasi penting seperti tanggal, desain, serta perubahan detail pesanan belum tersampaikan dengan jelas. Maroku

menggunakan format *order* pesanan kepada pelanggan melalui WhatsApp kemudian admin menyalin ke Google Keep, hal ini memiliki alur pengguna yang kurang optimal yang dapat menyebabkan miskomunikasi. Selain itu pihak toko juga menyebutkan bahwa belum adanya rancangan antarmuka yang memudahkan pencatatan dan pemantauan penjualan kue di toko *offline* menyebabkan mereka kesulitan memahami dan memantau tren penjualan secara visual. Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pelanggan Maroku, juga ditemukan bahwa pelanggan mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi terkait ketersediaan kuota pemesanan pada tanggal tertentu karena belum terdapat antarmuka yang menunjang kejelasan informasi tersebut. Dalam proses pemesanan kue *custom* terjadi ketidaksesuaian antara desain yang diharapkan dan hasil akhir karena belum adanya antarmuka yang mendukung penyampaian desain dengan baik. Pada proses pendaftaran kelas dekorasi kue peserta merasa khawatir karena belum ada antarmuka yang mendukung penyampaian informasi terkait kejelasan ketersediaan kuota. Untuk pemesanan dalam jumlah besar pelanggan kesulitan mengetahui progres pemesanan karena tidak ada tampilan yang dapat memberikan informasi status pesanan secara jelas, sehingga mereka harus terus menghubungi admin untuk mendapatkan informasi tersebut.

Kondisi yang saat ini dialami baik oleh pelanggan maupun pihak Maroku menunjukkan perlunya sebuah aplikasi *mobile* yang dirancang dengan UI/UX yang mampu memberikan pengalaman pengguna yang informatif, terstruktur, dan efisien dalam menyampaikan maupun menerima informasi antara pelanggan dan pihak toko kue Maroku. Platform *mobile* dipilih karena lebih praktis, mudah diakses dimana saja, serta sesuai dengan kebiasaan pengguna yang lebih sering berinteraksi melalui perangkat *smartphone*, serta kebutuhan tim Maroku yang terkadang butuh mobilitas tinggi saat mengikuti bazar atau suatu *event*. *User interface* (UI) berfokus pada aspek visual seperti warna, tata letak, dan elemen desain, sedangkan *user experience* (UX) fokus pada kemudahan penggunaan, efisiensi navigasi, serta pengalaman emosional pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Desain UI/UX yang baik juga dapat membuat *e-commerce* dalam posisi kompetitif [5]. Dengan penerapan dan perancangan desain UI/UX yang optimal, diharapkan aplikasi dapat memberikan pengalaman penggunaan yang menyenangkan sehingga

dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna yang pada akhirnya bermanfaat terhadap konversi dan keberhasilan bisnis Maroku. Selain itu, hasil perancangan UI/UX ini juga akan menjadi pondasi penting bagi Maroku dalam tahap pengembangan aplikasi selanjutnya karena desain yang dihasilkan telah melalui proses pengujian *usability* untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa desain UI/UX memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap platform *e-commerce*, karena elemen seperti teori warna, kemudahan navigasi, dan desain beranda berkontribusi langsung terhadap kepuasan serta retensi pengguna [5]. Penelitian [6] menegaskan bahwa penerapan UI/UX yang baik mampu meningkatkan tampilan dan interaksi sistem secara keseluruhan sehingga menumbuhkan minat dan antusiasme pengguna terhadap *e-commerce*. Penelitian [7] menemukan bahwa elemen UX seperti *usability*, *ease of use*, *findability*, dan *desirability* berpengaruh terhadap keputusan pembelian serta peningkatan penjualan di platform *e-commerce*, yang berarti kualitas UI/UX berdampak langsung pada konversi dan loyalitas pelanggan.

Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa penerapan metode *Design Thinking* pada UMKM Rezti's Batik yang menghasilkan prototipe aplikasi berbasis web dan *mobile* dengan nilai SUS 73 dan 83 (kategori *excellent*) serta hasil UEQ kategori *excellent* di seluruh aspek, menandakan tingkat *usability* yang sangat baik [8]. Penelitian sebelumnya [9] menerapkan metode *Design Thinking* dalam merancang UI/UX aplikasi penjualan makanan berbasis *mobile* pada UMKM di Kota Manado dengan hasil pengujian SUS sebesar 93 dan SEQ 6,7 yang menunjukkan rancangan antarmuka dapat digunakan dengan baik oleh pengguna serta dapat memberikan solusi atas permasalahan yang ada. Penelitian [10] juga menggunakan metode *Design Thinking* untuk merancang aplikasi pemesanan makanan pada UMKM *Family Catering* dengan hasil *usability testing* menunjukkan bahwa responden berhasil menyelesaikan seluruh skenario pengguna 100% yang membuktikan bahwa rancangan yang efektif, efisien, dan dapat diterima pengguna. Penelitian selanjutnya menerapkan metode *Design Thinking* dengan kombinasi evaluasi *usability testing*, SUS, dan QUIS untuk merancang aplikasi

sewa studio musik untuk mengatasi bentrok jadwal dan miskomunikasi pada studio musik dengan hasil penelitian menunjukkan tingkat *effectiveness* 90%, *efficiency* 83,23%, dan *satisfaction* (SUS) 72. Sementara hasil QUIS memperoleh nilai reaksi keseluruhan 7,09, layar 7,0, terminologi dan sistem informasi 6,16, pembelajaran 6,92, dan kapabilitas 6,80 [11].

Berdasarkan penelitian sebelumnya, pada skripsi ini akan digunakan metode *Design Thinking* untuk merancang UI/UX aplikasi pada toko kue Maroku. Metode ini dipilih karena Maroku memiliki tiga tipe pelanggan yang memiliki kebutuhan serta keinginan yang berbeda. Untuk memahami tiga tipe pelanggan yang masing-masing memiliki kebutuhan dan keinginan berbeda, perlu dilakukan pendekatan yang mampu menggali secara mendalam keinginan, kendala, serta ekspektasi pengguna. Melalui metode *Design Thinking*, penulis dapat memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai kebutuhan pengguna dengan eksplorasi ide solusi yang berorientasi pada pengguna, inovatif, dan efektif [12]. Sehingga desain aplikasi yang dihasilkan dapat benar-benar memenuhi harapan mereka secara optimal. Dengan memanfaatkan pendekatan ini, penulis berharap dapat merancang desain UI/UX aplikasi yang inovatif serta selaras dengan kebutuhan dan keinginan pengguna.

Skripsi ini bertujuan merancang desain UI/UX untuk aplikasi toko kue Maroku dengan menggunakan metode *Design Thinking*. Hasil dari skripsi ini adalah berupa *prototype* rancangan desain UI/UX aplikasi Maroku yang sudah melalui tahap pengujian. Oleh karena itu, skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Maroku apabila di kemudian hari mengembangkan aplikasi, karena mereka telah memiliki rancangan desain yang teruji dari sisi UI/UX sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengembangan sistem yang lebih mudah, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu bagaimana merancang desain UI/UX aplikasi *mobile* toko kue Maroku menggunakan metode *Design Thinking* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang sesuai dengan rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada perancangan desain UI/UX aplikasi *mobile* layanan dan pemesanan kue pada studi kasus toko kue Maroku yang berlokasi di Pasuruan, dengan ruang lingkup pada tahap perancangan dan pengujian *prototype*.
2. Pengujian yang digunakan adalah *usability testing*, *system usability scale*, dan *questionnaire for user interaction satisfaction*.
3. Hasil perancangan dalam penelitian ini menjadi landasan atau *blueprint* desain yang dapat dijadikan acuan dalam pengembangan dan implementasi aplikasi Toko Kue Maroku pada tahap selanjutnya.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan merancang desain UI/UX aplikasi *mobile* toko kue Maroku menggunakan metode *Design Thinking* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini terdapat lima bab. Berikut adalah penjelasan setiap bab:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan dari skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan dasar teori dan penelitian terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan metode penelitian yang akan digunakan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan berisi hasil dari tahapan metodologi penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan berisi kesimpulan yang menjawab dari rumusan masalah dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi seluruh daftar sumber literatur yang digunakan dalam penulisan laporan skripsi ini

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi berkas atau dokumentasi yang menunjang dalam skripsi ini