

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Penelitian ini dilakukan karena adanya permasalahan yang terlihat dalam pengembangan aplikasi dan desain antarmuka pengguna (UI/UX). Perkembangan pesat teknologi dan internet telah mengubah pola perilaku pengguna, di mana desain antarmuka menjadi aspek krusial dalam memastikan penerimaan dan kepuasan pengguna. Seiring dengan itu, pentingnya strategi pemasaran digital, khususnya melalui landing page, semakin meningkat untuk mengonversi pengunjung menjadi pelanggan atau prospek. Namun, terdapat beberapa tantangan seperti ketidaksesuaian konten dengan sumber pengunjung atau kesulitan navigasi akibat desain yang kompleks. Oleh karena itu, penerapan metode Design Thinking dalam merancang UI/UX *Landing page* diharapkan dapat mengatasi permasalahan tersebut dengan memperbaiki pengalaman pengguna. Selain itu, desain yang menarik dan fungsionalitas yang baik diharapkan dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi pengunjung. Dengan demikian, penelitian ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas UI/UX *Landing page* sebagai langkah awal dalam meningkatkan penjualan, efektivitas kampanye pemasaran, serta mengurangi tingkat *bounce rate*.

Desain dari sebuah aplikasi menjadi salah satu faktor penting dari perancangan sebuah sistem karena menjadi salah satu penghubung secara langsung antara user dengan sistem untuk dapat diterima dan mudah dimengerti oleh pengguna dari aplikasi tersebut [1]. Desain antarmuka atau User Interface (UI) dapat dikatakan berhasil apabila desain tersebut dapat menghasilkan peningkatan kepuasan pengguna atau User Experience (UX) yang positif [2]. User Experience (UX) juga merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas dari suatu informasi yang dihasilkan serta untuk menentukan apakah sistem tersebut dapat diterima atau tidak. Salah satu perusahaan yang menerapkan desain aplikasi yang baik salah satunya adalah Starbucks. Starbucks merupakan perusahaan yang menerapkan customer experience sejak awal dibangun, starbucks bahkan menjadi

*top four best customer experience* pada tahun 2011 menurut *Global Customer Experience Management Survey* [3].

*Landing page* adalah elemen penting dalam strategi pemasaran digital yang berfokus untuk mengonversi pengunjung menjadi pelanggan atau prospek. Meskipun memiliki banyak keunggulan, terdapat beberapa permasalahan yang bisa timbul terhadap *landing page*. Salah satunya adalah kurangnya relevansi antara konten *landing page* dengan iklan atau sumber pengunjung, yang dapat membuat pengunjung merasa tertipu atau kecewa karena informasi yang dijanjikan tidak sesuai dengan yang mereka temukan. Selain itu, desain yang kompleks dan tidak user-friendly dapat menyulitkan pengunjung dalam navigasi dan menemukan informasi yang dibutuhkan, sehingga berpotensi mengurangi tingkat konversi.

Dalam penelitian ini, penerapan metode Design Thinking diaplikasikan secara konsisten untuk merancang UI/UX *Landing page* yang memikat bagi pengunjung. Fokus utama adalah pada penggunaan data yang terkumpul dalam analisis melalui berbagai fase Design Thinking. Proses perancangan dilakukan melalui pembuatan prototipe yang memungkinkan untuk iterasi dan perbaikan berkelanjutan. Selain itu, desain antarmuka tampilan front-end dari aplikasi *landing page* ini diimplementasikan dengan Bootstrap, memastikan konsistensi dan kegunaan yang optimal. Semua batasan ini dirancang untuk memastikan bahwa hasil akhir mencapai tujuan yang diinginkan tanpa menyimpang dari metodologi yang telah ditetapkan.

Perancangan UI/UX *Landing page* Aplikasi E-Commerce sebagai bagian dari tugas akhir dalam program MSIB di Yayasan Bakti Achmad Zaky (Startup Campus) bertujuan sebagai langkah awal dalam pembuatan sistem oleh pengembang. Diharapkan bahwa *landing page* ini memberikan pengalaman yang menarik bagi pengunjung sebagai langkah awal dalam membuat website. Selain itu, perancangan UI/UX *Landing page* Aplikasi E-Commerce bertujuan untuk meningkatkan penjualan dan efektivitas kampanye pemasaran. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi peningkatan tingkat konversi melalui UI dan UX yang baik, memastikan navigasi yang mudah bagi pengguna, serta mengurangi

tingkat bounce rate dengan landing page yang dirancang dengan baik dan memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

## 1.2 Profil

Yayasan Bakti Achmad Zaky adalah organisasi non profit yang mendukung berbagai kegiatan sosial dan pendidikan. Startup Campus adalah salah satu Studi Independen Bersertifikat dalam Kampus Merdeka. Yayasan Bakti Achmad Zaky sebagai orkestrator utama dan ada banyak partner yang terlibat mendukung program Startup Campus ini.

Dalam perkembangan era digital, tentunya memerlukan jumlah talenta digital yang tak sedikit pula. Dilansir dari Kompas, lowongan untuk UI/UX Designer dalam 1 tahun terakhir mencapai 6.800 dan profesi ini masuk dalam daftar pekerjaan yang paling dicari perusahaan, versi indeks CJOF (*Cognizant Jobs of the Future*). Sehingga, dengan semakin berkembangnya bidang teknologi informasi dan komunikasi, profesi UI/UX Designer ini juga kian populer terutama di kalangan generasi Z.

Hal inilah yang akhirnya mendorong Yayasan Bakti Achmad Zaky (AZF) dibawah inisiatif Kampus Merdeka, menginisiasi Program UI/UX Design pada Startup Campus. Adapun bagan alur koordinasi dan struktur organisasi dalam pelaksanaan program Startup Campus, sebagai berikut:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi

### 1.3 Landasan Teori

#### 1.3.1 Design Thinking

Design thinking adalah fakta bahwa proses kerja desainer dapat membantu kita secara sistematis mengekstrak, mengajar, mempelajari, dan menerapkan teknik yang berpusat pada manusia untuk memecahkan masalah dengan cara yang kreatif dan inovatif di dalam desain kita, di dalam bisnis kita, bahkan di dalam kehidupan kita [4]. Design Thinking melakukan pendekatan kreatif dan holistik untuk memecahkan masalah dan mengembangkan solusi inovatif. Ini melibatkan memahami dengan baik **kebutuhan pengguna** atau konsumen, mempertimbangkan aspek empati, berpikir divergen dan konvergen, serta berkolaborasi secara efektif dalam tim. Desain berpikir menekankan pada pemahaman yang mendalam tentang pengalaman pengguna, mempertanyakan asumsi yang ada, dan mencari solusi yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Pendekatan ini biasanya terdiri dari serangkaian langkah yang dapat dilakukan secara berulang-ulang, dan seringkali melibatkan pengguna dalam proses iteratif. Berikut adalah beberapa tahapan umum dalam desain berpikir:

a. Empathize

Empathize (berempati) adalah mekanisme untuk memahami pengguna produk yang kita desain untuk menumbuhkan pemahaman pengguna yang mendalam dan dapat mengungkap insight dan kebutuhan pengguna [5].

b. Define

Tahap define didahului oleh fase empati, di mana kita akan belajar sebanyak mungkin tentang pengguna kita, melakukan wawancara dan menggunakan berbagai teknik empathize dan observasi. Setelah kita memiliki insight yang cukup terkait siapa pengguna kita, apa keinginan, kebutuhan, dan pain point mereka, kita siap untuk mengubah empati yang kita lakukan di tahap sebelumnya menjadi rumusan masalah yang dapat ditindaklanjuti [6].

c. Ideate

Ideation adalah kesempatan untuk menggabungkan pemahaman yang kita miliki tentang rumusan masalah dengan imajinasi kita untuk menghasilkan konsep solusi [5].

d. Prototype

Prototyping adalah memindahkan ide dan eksplorasi dari kepala seorang desainer ke bentuk fisik. Prototype dapat berupa apa saja yang berbentuk fisik baik itu dinding, aktivitas bermain peran, ruang, objek, antarmuka, atau bahkan storyboard[2].

e. Test

Mengumpulkan umpan balik dari pengguna terkait prototipe yang dibuat. Menganalisis tanggapan mereka, mengevaluasi keefektifan solusi yang diusulkan, dan melakukan perubahan dan perbaikan jika diperlukan. Usability merupakan bagian dari keilmuan Human Computer Interaction, yang fokus mempelajari design antarmuka dan interaksi antara manusia dengan computer [7].

### **1.3.2 User Interface**

User interface (antarmuka pengguna) merujuk pada segala yang menghubungkan pengguna dengan sistem atau perangkat, termasuk perangkat lunak, perangkat keras, dan interaksi di antara keduanya. Shneiderman menekankan pentingnya desain antarmuka yang efisien, efektif, dan memuaskan untuk memastikan pengguna dapat berinteraksi dengan sistem secara intuitif dan produktif [1].

### **1.3.3 User Experience**

User Experience adalah studi tentang perilaku, motivasi, dan kebutuhan masyarakat (pengguna) dalam konteks tertentu, yang memengaruhi cara orang memahami dan menggunakan sesuatu dalam kehidupan sehari-hari [3]

### **1.3.4 Pemrograman HTML**

HTML (Hyper Text Markup Language) adalah sebuah bahasa formatting yang digunakan untuk membuat sebuah halaman website. Di dalam dunia pemrograman berbasis website (Web Programming), HTML menjadi pondasi dasar pada halaman website. sebuah file HTML di simpan dengan ekstensi .html (dot html). dan dapat di eksekusi atau diakses menggunakan web browser (Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari dan lain-lain). HTML bekerja dengan menggunakan elemen-elemen markup (penanda) yang ditempatkan dalam teks untuk memberi tahu browser bagaimana cara menampilkan konten. Setiap elemen HTML dikelilingi oleh tanda kurung sudut (< >) dan memiliki tag yang mendefinisikan jenis elemen tersebut. Misalnya, tag <p> digunakan untuk paragraf teks, tag <img> untuk gambar, dan tag <a> untuk tautan (link) [8].