

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perkembangan teknologi sangatlah pesat terutama dibidang komputer. Komputer yang awalnya hanya digunakan untuk menghitung sekarang fungsinya sudah banyak dan tujuannya untuk membantu menyelesaikan suatu pekerjaan [1]. Komputer saat ini banyak digunakan dalam berbagai bidang usaha, bisnis, pemerintahan, komunikasi dan masih banyak lagi [2]. Dalam penggunaannya komputer bukan hanya untuk perusahaan besar saja, tetapi saat ini perusahaan-perusahaan kecil pun menggunakan komputer sebagai sarana untuk memajukan perusahaannya dan selain itu tujuannya untuk membantu kinerja sistem yang ada didalamnya [3]. Hal tersebut dilakukan untuk bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain, manfaat yang didapatkan yaitu ketepatan, kecepatan dan keakuratan suatu sumber informasi yang bisa mempengaruhi kebijakan dalam pengambilan keputusan sehingga apa yang dilakukan bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan.

VSS Semarang merupakan offline vape store sekaligus salah satu distributor produk vape terbesar di Indonesia yang berbasis di Semarang yang bergerak dalam bidang penjualan berbagai macam perlengkapan rokok elektrik (Vapor) seperti liquid, device maupun aksesoris. Vapor sendiri merupakan sebuah rokok elektrik yang berbeda dengan rokok jenis tembakau, karena vapor juga dikenal dengan rokok kesehatan. Banyak orang yang awalnya perokok yang kemudian ingin berhenti merokok dengan cara beralih pada jenis Vaporizer ini. Selain bentuk, rasa dan aroma yang dihasilkan Vaporizer ini juga berbeda. Rasa yang bisa anda nikmati mulai dari rasa buah-buahan, mint, ice dan karakter rasa creamy seperti rasa aroma susu, coklat dan rasa nikmat lainnya. Aroma yang diciptakan vaporizer ini pun juga sangat sedap, seperti aroma roti, susu dan buah-buahan yang segar [4].

VSS Semarang saat ini dalam setiap aktifitas penjualannya diketahui masih menggunakan sistem manual dimana setiap pemesanan dan pembelian segala bentuk produk dilakukan secara manual. Tidak hanya sampai disitu, dalam wawancara singkat

yang dilakukan oleh peneliti terhadap pegawai sekaligus supervisor VSS Semarang diketahui bahwa selama ini banyak terdapat keluhan dari pelanggan terkait terbatasnya informasi produk yang tersedia. Hal ini tentu menjadi masalah yang dalam jangka Panjang diakui dapat berpotensi menurunkan nilai penjualan. Banyak dari produk baru yang seringkali tidak dapat tersalurkan secara maksimal dikarenakan promosi serta distribusi informasi kepada pelanggan dilakukan hanya menggunakan media WhatsApp.

Keluhan sejenis juga kerap kali muncul dari kalangan konsumen dimana beberapa konsumen VSS Semarang mengakui bahwa penyebaran informasi dan promo melalui media WhatsApp seringkali sangat merepotkan. Konsumen merasa bahwa mereka sangat kesulitan dalam melakukan listing pemesanan dengan jumlah besar dikarenakan mereka harus terlebih dahulu melakukan shortir pesan dan melakukan beberap kali konfirmasi terkait harga dan spesifikasi produk.

Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh VSS Semarang nyatanya sudah sudah menjadi keluhan sejak lama. Peralihan sistem penjualan dari yang awalnya hanya menggunakan media WhatsApp untuk selanjutnya menggunakan media website juga dirasakan merupakan hal yang sangat perlu. Akan tetapi seperti yang diakui oleh supervisor dari pihak VSS, tingginya biaya pembuatan website saat ini masih menjadi kendala. Meskipun juga diakui bahwa banyak dari Perusahaan jasa pembuatan website yang menawarkan harga yang relative murah, namun permasalahan terkait keterbatasan fitur yang tersedia menjadi masalah baru yang membuat VSS Semarang hingga saat ini masih mempertimbangkan untuk menggunakan media website sebagai media penjualan.

Berangkat dari permasalahan tersebut, maka penulis melalui penelitian ini berusaha untuk membantu pihak VSS Semarang dalam hal pembuatan sebuah sistem informasi penjualan berbasis website yang dapat memudahkan VSS dalam melakukan penjualan serta memudahkan pembeli untuk mendapat informasi produk dan melakukan pemesanan. Atas dasar latar belakang inilah penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul implementasi metode user center design (UCD) pada Pembangunan frontend website VSS Semarang.

Terkait perkomendasi pembangunan yang akan dilakukan oleh peneliti, dengan mempertimbangkan tolak ukur keberhasilan pembangunan yang didasarkan pada penerimaan kalangan internal maupun eksternal, maka penulis pada penelitian ini akan melakukan pembangunan Sistem Informasi penjualan berbasis menggunakan *Metode User Centered Design* (UCD). Adapun pemilihan metode perancangan menggunakan *User Centered Design* (UCD) dimaksudkan karena setiap proses pada metode ini melibatkan pengguna atau calon pengguna aplikasi sehingga rancangan yang dihasilkan nantinya dapat sesuai dengan kebutuhan, pengalaman, serta kenyamanan pengguna.

Sebagaimana penelitian yang telah dilakukan oleh Rifqi Taufiq Maulana dalam skripsinya yang berjudul "*Perancangan User Interface User Experience Dengan Metode User Centered Design Pada Aplikasi Mobile Auctentic*", pemilihan metode *User Centered Design* (UCD) sebagai metode perancangan terbukti dinilai efektif dan berhasil dalam meminimalisir kesalahan pengguna dalam memahami skenario alur kerja aplikasi. Hal ini terlihat dari hasil pengujian aplikasi yang menunjukkan bahwa keseluruhan partisipan yang terlibat dalam penelitian dapat menyelesaikan skenario kurang dari 30 detik dengan persentase kesalahan skenario tertinggi 20% [5].

Tidak hanya sampai disitu, pada penelitian yang berjudul "*Analisis dan Perancangan UI/UX Dengan Metode User Centered Design Pada Website DLU Ferry*" juga menunjukkan bahwa perancangan menggunakan metode *User Centered Design* sangat efektif dalam menghasilkan website yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan hasil evaluasi akhir website yang mendapatkan skor 82,7 dengan rating "Excellent" yang artinya tampilan website dapat dikategorikan sangat baik dan pemilihan fitur sudah memenuhi kebutuhan pengguna [6].

Melalui metode *User Centered Design* (UCD) peneliti akan sangat dimudahkan dalam melakukan penyesuaian dikarenakan karakteristik pengembangan UCD yang mengusung karakteristik *development incremental*. Yaitu suatu prinsip pengembangan berkelanjutan yang mengedepankan *research* dan *feedback* sehingga hasil akhir dari penelitian ini nantinya merupakan suatu rancang bangun desain UI/IX yang benar-benar matang dan siap dikembangkan ke tahap implementasi lanjutan (Frontend) oleh pihak VSS Semarang tanpa harus melalui revisi Kembali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana implementasi metode *user center design* (UCD) pada pembuatan rancang bangun UI/UX website VSS Semarang?”

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah yang dibahas tidak menyimpang dari tujuan, maka perlu dibuat suatu batasan masalah. Adapun Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah VSS Semarang yang berada di Jl. MH Thamrin No.99A, Pekunden, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50134.
2. Penelitian yang akan dilakukan hanya berfokus terbatas pada perekomendasi desain berupa UI/UX website yang di implementasikan lebih lanjut kedalam bentuk front-end saja sehingga peneliti tidak akan melakukan implementasi lebih lanjut (Back-end).
3. Perancangan dan Pembangunan website sepenuhnya dilakukan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD).
4. Penelitian berfokus terbatas hanya untuk menghasilkan rancangan desain berupa purwarupa/*prototype*.
5. Sistem dirancang untuk menampilkan fitur berupa home, profil, produk, keranjang belanja, check out, testimoni, artikel, login, search.
6. Pengujian rancangan akan dilakukan menggunakan penilaian berdasarkan *System Cognitive Walkthrough* yang kemudian akan disesuaikan melalui wawancara mendalam (*depth interview*).
7. Pengujian rancangan hanya akan dikhususkan terbatas untuk pengguna pengguna yang pernah berbelanja di VSS Semarang.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka maksud dan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :
Menghasilkan rancang bangun desain UI/UX website VSS Semarang menggunakan metode *User Centered Design* (UCD).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Dapat dimanfaatkan sebagai platform penjualan utama bagi VSS Semarang
2. Dapat dimanfaatkan sebagai referensi ataupun bahan acuan bagi Perusahaan lainnya dalam membangun Sistem penjualan berbasis website
3. Manfaat yang di dapatkan oleh pemilik vape store yaitu desain ui/ux yang nyaman digunakan dan mudah dipahami.

1.6 Metode Perancangan

Metode Perancangan yang akan digunakan pada penelitian ini adalah metode *User Centerd Design* (UCD). Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan berdasarkan metode *User Centerd Design* (UCD) adalah sebagai berikut:

1.6.1. *Plan The Human Centered Process*

Pada tahapan ini, peneliti akan melakukan diskusi mendalam dengan pihak VSS Semarang mengenai spesifikasi desain yang dibutuhkan yang nantinya akan dijadikan bahan pertimbangan dalam proses perancangan dan pembangunan desain maupun sistem. Disamping itu, peneliti juga akan melakukan studi literatur dengan cara mencari dan mempelajari berbagai referensi maupun literatur seperti jurnal dan buku yang berhubungan dengan penelitian relevan guna mendapatkan gambaran mendalam terkait perancangan dan pembangunan yang akan dilakukan.

1.6.2 *Specify the context of use*

Pada tahapan ini, peneliti akan melakukan pengumpulan informasi mengenai data pengguna atau *user* yang dalam hal ini adalah pegawai maupun pelanggan dari VSS Semarang melalui wawancara yang lebih spesifik. Hal ini diperlukan untuk memahami secara mendalam mengenai karakteristik calon pengguna serta mengetahui

permasalahan apa saja yang perlu dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam proses perancangan dan Pembangunan website.

1.6.3 *Specify User and Organisation requirement*

Pada Tahap ketiga ini peneliti akan melakukan identifikasi terkait kebutuhan fungsional yang sesuai keinginan dari user. Identifikasi kebutuhan sendiri akan dilakukan dengan mempertimbangkan data yang didapatkan peneliti pada tahapan sebelumnya. Adapun untuk memperjelas hasil identifikasi, pada tahap ini peneliti juga akan melakukan validasi terkait kebutuhan fungsional yang sudah selesai untuk memastikan kembali kebutuhan pengguna sehingga nantinya hal seperti ini akan sangat bermanfaat untuk menghindari keberadaan fitur yang tidak sesuai.

1.6.4 *Produce Design Solution*

Tahap keempat adalah perancangan desain aplikasi yang diimplementasikan menggunakan purwarupa dengan desain yang sesuai yang diinginkan oleh user. Pada tahap ini, peneliti akan melakukan perancangan dengan tetap mempertimbangkan requirement dari hasil identifikasi kebutuhan fungsional website yang sudah divalidasi sebelumnya. Pada tahapan ini, peneliti juga akan melakukan Pembangunan front-end dari solusi desain yang sudah dihasilkan.

1.6.5 *Evaluate Design Against User Requirement*

Tahap kelima adalah pengujian yang telah dibuat sesuai dengan keinginan user. Penguji sebaiknya memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Pengujian akan selesai jika purwarupa/ prototype serta front-end website sudah sesuai dengan keinginan user.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka dan teori-teori dasar yang digunakan dalam pembuatan website VSS Semarang.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas tahapan utama seperti apa saja yang dilakukan dalam penyusunan skripsi mengenai gambaran objek penelitian, permasalahan dan perancangan sistem.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil dari implementasi pembuatan website serta pengujian guna mengetahui apakah website sudah bekerja dengan baik sesuai dengan perancangan yang dilakukan sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Penutup berisi kesimpulan tentang website yang dibuat serta memberikan saran yang sekiranya berguna untuk pengembangan aplikasi tersebut selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi daftar sumber dan literatur, baik itu buku, jurnal ataupun artikel dari internet yang menjadi acuan dan referensi untuk penyusunan dan pembuatan skripsi ini.