

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seluruh elemen masyarakat baik secara individu, kelompok, maupun lembaga, kini merasakan dampak perubahan yang sangat besar dikarenakan pandemi COVID-19, hampir seluruh sektor terdampak. Pembatasan aktivitas masyarakat berpengaruh pada aktivitas bisnis, sehingga sangat dibutuhkan sistem teknologi informasi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Perubahan kebiasaan akibat pandemi, kini merubah kebiasaan manusia. Segala urusan manusia sebagian besar kini telah mengalami transformasi secara digital menggunakan aplikasi atau sistem teknologi berbasis internet maupun intranet. Termasuk kegiatan belanja dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari.

Kemajuan teknologi kegiatan berbelanja saat ini, dapat meringkas waktu dan tenaga untuk membeli kebutuhan sehari-hari. Masyarakat mulai nyaman dengan kebiasaan tersebut, apalagi masyarakat dengan mobilitas yang tinggi seperti masyarakat yang tinggal di perkotaan. Persaingan bisnis di era digital saat ini juga semakin tinggi dikarenakan permintaan dan kebutuhan masyarakat juga persaingan antara perusahaan berskala kecil, menengah dan besar untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan konsumen agar dapat mempertahankan eksistensi perusahaan di era digital [1].

ISASIZ Minimarket merupakan salah satu perusahaan retail yang dimiliki oleh perusahaan ISASIZ yang saat ini berada di kota Dili, ISASIZ memiliki beberapa perusahaan, yaitu Minimarket Isasiz, Apartemen Isasiz, dan Taxi Isasiz. Namun untuk saat ini ISASIZ Minimarket memiliki website Loja Isasiz yang masih dalam bentuk *prototype*. Dalam website tersebut terdapat beberapa menu yang dapat diakses oleh *user*, seperti menu home berfungsi untuk menampilkan halaman utama dan informasi umum terkait Loja Isasiz. Menu *fresh produce, food, drink* menampilkan produk makanan dan minuman yang dikategorikan berdasarkan jenisnya dan dimasukkan dalam sub kategori menu. Menu *health and beauty*

menampilkan produk kesehatan dan kecantikan yang dikategorikan juga berdasarkan jenisnya dan dimasukkan dalam sub kategori *menu* dari *health and beauty*. *Menu home and living* menampilkan produk yang dibutuhkan untuk rumah dan tempat tinggal yang dikategorikan berdasarkan jenisnya dan dimasukkan dalam sub kategori *menu* dari *home and living* seperti tisu, deterjen dan pembersih, alat tulis, dll. *Button login* berfungsi sebagai tombol masuk ke dalam akun, dan *button register* berfungsi sebagai tombol pendaftaran akun Loja Isasiz.

Kondisi *prototype website* Loja Isasiz saat ini memiliki *design* yang belum sesuai dengan *brand* yang ada, tombol CTA tidak begitu terlihat sehingga *user* mengalami kesulitan, juga alur *checkout* yang terlalu cepat sehingga *user* tidak bisa memilih barang jika sudah klik satu item (harus balik lagi ke halaman utama), dikarenakan *user interface/user experience* yang dimiliki belum tepat.

Ketidakmampuan memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna adalah salah satu alasan paling umum kegagalan sebuah produk *website* [2]. Upaya penyelesaian masalah tersebut perusahaan perlu melakukan riset berbasis pengguna untuk mempelajari pola permintaan pengguna, masalah yang muncul dan penyelesaian masalah pengguna melalui produk. Maka hal yang terpenting adalah aspek *User Experience* terhadap produk. *User Experience* yang buruk terhadap suatu produk memiliki tingkat pengabaian 41% lebih tinggi. Artinya pengguna cenderung akan berhenti menggunakan aplikasi setelah melakukan uji coba pertama [3].

Penelitian ini akan menganalisis dan merancang *user interface/user experience* dengan metode kerja *Google Design Sprint* dan metode *A/B Testing* kepada beberapa *user* pada *website* Loja Isasiz. Hasil penelitian diharapkan dapat memperbaiki *interface*, *visual design* dan *brand website* Loja Isasiz serta memberikan *experience* yang sesuai berdasarkan kebutuhan *user* dan meningkatkan *call-to-action (CTA)* sehingga *user* merasa puas dan nyaman ketika sedang berinteraksi atau berbelanja di *website* Loja Isasiz.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan yang terjadi saat ini, dapat dirumuskan bahwa masalah yang ada yaitu “bagaimana cara menganalisis dan merancang *user interface/user experience* dengan metode kerja *Google Design Sprint* dan metode *A/B Testing* pada *website* Loja Isasiz?”

1.3 Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah dalam menganalisis dan merancang *user interface/user experience website* Loja Isasiz antara lain:

1. *Output website* dalam penelitian ini sampai di tahap *prototype*.
2. Metode untuk menganalisis dan merancang *user interface/user experience website* Loja Isasiz menggunakan *Google Design Sprint* dan *A/B Testing*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis dan merancang *user interface/user experience* pada *website* Loja Isasiz untuk mampu menghasilkan beberapa hal, seperti:

1. Mengembangkan *user interface* yang sesuai dengan *brand* dari Loja Isasiz baik dari segi warna, font, gambar/video dan tata letak.
2. Mengembangkan *user experience* yang mudah dipahami oleh *user* saat berbelanja *online* melalui *website* Loja Isasiz sesuai kebutuhan *user*.
3. Menguji *user interface* dan *user experience website* Loja Isasiz yang telah dikembangkan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini meliputi:

1. Teoritis. Menambah referensi perancangan *user interface/user experience* pada *website* dengan metode *A/B Testing*.
2. Praktis. Menyelesaikan masalah yang dialami *user* saat berinteraksi dan berbelanja *online* melalui *website* loja isasiz melalui perbaikan *interface website*.

3. Bagi Objek Penelitian. Mempermudah *user* saat berbelanja di *website* Loja Isasiz karena menyesuaikan *experience* dari *user*, sehingga dapat memenuhi kebutuhan *user* dan diharapkan tidak minim *call-to-action (CTA)*.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian disusun dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian ini.

BAB II: LANDASAN TEORI

Penjelasan tentang metode dan teori pendukung yang digunakan yaitu *user interface*, *user experience*, *Google Design Sprint* hingga *A/B Testing*.

BAB III: METODE PENELITIAN

Berisikan tentang penjelasan mengenai tahapan yang dikerjakan dalam menyusun dan menyelesaikan tugas akhir yang terdiri dari tahap awal (*studi literatur* dan *wawancara*), tahap pengembangan (*understand*, *diverge*, *decide*, *prototype* dan *validate*) tahap akhir (*dokumen UI/UX*).

BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai hasil yang telah dilakukan mulai dari analisis yang dilakukan pada tahap awal hingga perhitungan validasi terhadap *prototype* sesuai dengan tahap pengembangan, serta menghasilkan *prototype* final dan dokumen *UI/UX*.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dan saran terhadap hal yang dapat dikembangkan lagi pada penelitian ini.