

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat era digital telah mendorong transformasi besar dalam berbagai sektor, termasuk industri kuliner. Kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik membuat banyak perusahaan beralih ke platform berbasis web sebagai solusi utama. Model bisnis ekosistem platform memanfaatkan data dan teknologi jaringan internet secara tidak langsung telah membuat aturan baru agar sebuah nilai (value) dapat dibuat dan memberikan hasil bagi setiap pemangku kepentingan dalam sebuah ekosistem[1]. Hal ini tidak hanya menjadi tuntutan zaman, tetapi juga menjadi strategi yang relevan untuk setiap kompetitif dalam lingkup bisnis modern.

E-commerce adalah suatu jenis dari mekanisme bisnis secara elektronik yang memfokuskan diri pada transaksi bisnis berbasis individu dengan menggunakan internet(teknologi berbasis jaringan digital) sebagai medium pertukaran barang atau jasa baik antara dua buah institusi(business to bussiness) dan konsumen langsung (business to customer)[2], melewati kendala ruang dan waktu yang selama ini merupakan hal-hal yang dominan. Cup & Cone Soft Ice Cream Shop, sebagai pelaku usaha di industri kuliner yang terus berkembang, menyadari bahwa adaptasi terhadap teknologi digital adalah langkah strategis untuk tetap relevan dan kompetitif. Cup & Cone Soft Ice Cream Shop sendiri mencatat rata-rata 70 transaksi per bulan secara offline dan menerima lebih dari 30 permintaan informasi produk melalui media sosial per bulan. Data ini menunjukkan adanya kebutuhan pelanggan akan sistem pemesanan online yang lebih praktis. Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin mengutamakan kemudahan dan kecepatan dalam berbelanja, toko ini membutuhkan sebuah website yang dapat memberikan akses informasi produk secara detail, mulai dari varian rasa

hingga harga, sekaligus menyediakan fitur pembelian online yang praktis dan aman. Dengan hadirnya platform berbasis web ini, diharapkan tidak hanya mempermudah pelanggan dalam mendapatkan produk, tetapi juga memperkuat brand Cup & Cone di tengah persaingan bisnis yang semakin dinamis.

Dalam pengembangan sebuah website, aspek antarmuka pengguna User Interface dan pengalaman pengguna User Experience memiliki peran yang sangat krusial dalam menentukan efektivitas dan keberhasilan platform tersebut. UI dan UX adalah salah satu perkembangan teknologi yang dapat memanfaatkan sarana digital maupun internet untuk melakukan perancangan suatu produk yang dapat dilihat dan digunakan secara baik serta meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan produk atau jasa tersebut[3]. UI/UX yang dirancang dengan baik tidak hanya sekedar menciptakan tampilan yang menarik secara visual, tetapi juga mampu memberikan kemudahan navigasi, kenyamanan dalam penggunaan, serta pengalaman yang positif bagi pengguna saat berinteraksi dengan platform. Oleh karena itu, untuk memastikan kualitas UI/UX yang optimal, diperlukan pendekatan perancangan yang tepat dengan mengedepankan kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna. Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga untuk mendukung pencapaian tujuan bisnis secara keseluruhan melalui sebuah platform yang intuitif, fungsional, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

User-Centered Design (UCD) adalah salah satu metode perancangan yang memberikan perhatian utama pada kebutuhan, keinginan, dan keterbatasan pengguna akhir, menjadikannya sebagai pendekatan yang sangat relevan dalam menciptakan solusi yang berorientasi pada pengguna. Dengan menempatkan pengguna sebagai pusat dari setiap tahap pengembangan, UCD memastikan bahwa setiap keputusan desain, mulai dari perencanaan hingga implementasi, didasarkan pada analisis mendalam terhadap preferensi, pola interaksi, dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada menciptakan antarmuka yang menarik secara visual, tetapi juga pada aspek fungsionalitas dan kemudahan penggunaan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna

dalam berinteraksi dengan produk atau sistem. Melalui penerapan metode UCD dalam perancangan UI/UX dan front end situs web Cup & Cone Soft Ice Cream Shop, diharapkan lahir platform yang intuitif, fungsional, dan selaras dengan kebutuhan pelanggan. Website ini akan memberikan akses informasi produk secara detail, mulai dari varian rasa hingga harga, serta menyediakan fitur pembelian online yang praktis dan aman. Pada akhirnya, implementasi ini diharapkan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra merek Cup & Cone di tengah persaingan bisnis yang semakin dinamis.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian penjelasan diatas yang melatarbelakangi pengambilan putusan untuk menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan metode User-Centered Design dalam perancangan UI/UX dan Front End berbasis website Pada Cup & Cone Soft Ice Cream Shop?
2. Bagaimana hasil pengujian SUS pada website Cup & Cone Soft Ice Cream Shop?

### **1.3 Batasan Masalah**

Supaya masalah tidak meluas lebih jauh, maka terdapat beberapa Batasan masalah dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Metode: Penelitian ini menggunakan metode User-Centered Design (UCD) dalam perancangan antarmuka pengguna (UI/UX) untuk memastikan desain yang berfokus pada kebutuhan, keinginan, dan keterbatasan pengguna akhir.
2. Implementasi Teknologi: Implementasi hasil perancangan dibatasi pada penggunaan teknologi front-end, yaitu HTML dan CSS yang mencakup pengembangan tampilan dan interaksi pengguna di website.

3. **Lingkup Pengembangan:** Penelitian ini hanya fokus pada pembuatan website untuk platform bisnis Cup & Cone Soft Ice Cream Shop, dan tidak mencakup pengembangan sistem back-end atau integrasi dengan database eksternal.
4. **Pengujian Pengguna:** Pengujian dan evaluasi antarmuka hanya dilakukan pada sekelompok pengguna terbatas yang terdiri dari pelanggan yang sudah familiar dengan konsep es krim dan belanja online, sehingga hasil penelitian mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan perilaku seluruh segmen pasar.
5. **Asumsi Pengguna:** Diperlukan asumsi bahwa pengguna memiliki akses dan pengetahuan dasar tentang penggunaan perangkat digital serta internet, sehingga tidak ada analisis mendalam terkait faktor-faktor seperti keterbatasan aksesibilitas atau literasi digital.
6. **Lingkup Data:** Data yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada data kualitatif yang diperoleh melalui observasi dan umpan balik dari pengguna terkait pengalaman mereka dengan desain UI/UX website yang dikembangkan.
7. **Batasan Waktu:** Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu yang terbatas, sehingga hanya mencakup fase desain dan implementasi awal tanpa melibatkan pemeliharaan atau pembaruan sistem dalam jangka panjang.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

Menerapkan metode *User-Centered Design* sebagai metode perancangan UI/UX dan Front End berbasis website di Cup & Cone Soft Ice Cream Shop

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Bagi Penulis**

1. Dapat memahami dan menerapkan metode *User-Centered Design* dalam

perancangan website

2. Sebagai syarat kelulusan penulis untuk memperoleh gelar Sarjana

b. Bagi Cup & Cone Soft Ice Cream Shop

1. Website yang dirancang dengan baik akan meningkatkan citra merk Cup & Cone Soft Ice Cream Shop sebagai usaha yang mengikuti perkembangan teknologi, memberikan nilai lebih bagi pelanggan, serta memperkuat posisi kompetitif di pasar.

2. Dengan adanya fitur pembelian online, proses pemesanan menjadi lebih efisien, mengurangi potensi kesalahan dalam transaksi, dan meningkatkan produktivitas staf yang dapat fokus pada pelayanan pelanggan di luar sistem digital.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

BAB I PENDAHULUAN, berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi studi literatur dan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, didalamnya terdapat tinjauan umum tentang objek penelitian, alur penelitian, alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini merupakan tahapan yang penulis lakukan dalam mengembangkan aplikasi berdasarkan metode yang digunakan, tahapan perancangan UI/UX, tahapan perancangan Fron End, dan hasil Implementasi

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan dan saran yang dapat peneliti rangkum selama proses penelitian