

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan internet telah mengubah banyak sektor industri, termasuk bidang *furniture*. Di Indonesia, orang menggunakan internet lebih dari 70% dari mereka secara aktif menjelajah internet untuk mendapatkan informasi atau membelanja secara *online* [1]. Pemanfaatan teknologi digital, khususnya *website* dan aplikasi berbasis *web*, tidak hanya digunakan sebagai sarana berbagi informasi, tetapi juga berperan penting dalam proses promosi, komunikasi, dan transaksi antara perusahaan dan konsumen. Dalam konteks persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk tidak hanya menawarkan produk berkualitas, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pengguna (*User Experience*) yang baik melalui sistem digital yang mudah digunakan, informatif, dan efisien.

Industri *furniture custom* memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan penjualan produk siap pakai. Proses pemesanan yang dilakukan secara manual biasanya tidak efisien dan mudah mengalami kesalahan saat mencatat, sehingga menyebabkan pesanan tidak sesuai, produksi tertunda, serta kurangnya kejelasan dalam proses pemesanan [2]. Konsumen tidak hanya membeli produk berdasarkan tampilan visual, tetapi juga harus menentukan berbagai spesifikasi seperti ukuran, material, warna, dan desain sesuai kebutuhan ruang dan preferensi pribadi. Proses ini menuntut adanya media komunikasi dan interaksi yang jelas antara konsumen dan penyedia jasa. Apabila proses tersebut tidak didukung oleh sistem yang memadai, maka potensi terjadinya miskomunikasi, kesalahan spesifikasi, serta ketidakpuasan pengguna akan semakin besar.

K Furniture Indonesia adalah salah satu pengusaha di bidang *furniture custom* yang dalam proses pemasaran dan pemesanannya masih menghadapi berbagai hambatan. Sebelum adanya sistem berbasis *web*, proses pemesanan dilakukan secara konvensional dan sangat bergantung pada komunikasi langsung maupun penyebaran informasi secara lisan.

Kondisi ini menyebabkan informasi yang diterima konsumen sering kali tidak tersampaikan secara menyeluruh dan tidak terdokumentasi dengan baik. Konsumen mengalami kesulitan dalam memahami detail produk serta menyampaikan kebutuhan *custom* secara jelas, sehingga proses pemesanan menjadi kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Berdasarkan dari sudut pandang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX), masalah utama terjadi karena tidak adanya media digital yang bisa menampilkan informasi produk secara terorganisir, konsisten, dan mudah dimengerti oleh pengguna [3]. Tidak adanya antarmuka yang dirancang secara khusus untuk mendukung proses eksplorasi produk dan pemesanan *custom* membuat pengguna kesulitan dalam menentukan pilihan. Hal ini berdampak pada rendahnya kenyamanan penggunaan sistem, menurunnya kepercayaan konsumen, serta kurang optimalnya pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Masalah tidak hanya dirasakan oleh pelanggan, tetapi juga oleh pihak pengelola atau admin. Karena tidak ada sistem yang terpadu, proses pengelolaan data produk, order pesanan, dan pembayaran dilakukan secara manual [4]. Kondisi tersebut berpotensi terhadap kesalahan pencatatan, keterlambatan proses, serta meningkatkan beban kerja admin. Dari sudut pandang UI/UX, sistem tanpa *dashboard* yang jelas dan alur kerja yang terstruktur dapat menurunkan tingkat *usability* dan efisiensi dalam pengelolaan operasional.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan solusi berupa desain *website* yang tidak hanya berfungsi sebagai media untuk promosi dan pemesanan, tetapi juga dirancang dengan pendekatan UI/UX yang mengutamakan kepuasan pengguna. Pendekatan ini fokus pada pemahaman tentang kebutuhan, cara berperilaku, dan pengalaman pengguna saat menggunakan sistem. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem pemesanan *furniture* berbasis *web* dapat membuat pengguna lebih mudah mendapatkan informasi produk, efektivitas pemesanan, serta mengurangi ketergantungan pada proses manual yang berpotensi menimbulkan kesalahan dan kehilangan data [5].

Menggunakan pendekatan *Design Thinking* dalam merancang *website* K Furniture Indonesia bertujuan untuk membuat desain antarmuka pengguna (UI/UX) yang memperhatikan kebutuhan dan pengalaman pengguna dengan lebih baik. Dengan melibatkan pengguna mulai dari proses empati hingga tahap pengujian, pendekatan ini berhasil menciptakan antarmuka digital yang lebih konsisten dan lebih mudah digunakan [6]. Penerapan *Design Thinking* meningkatkan seluruh proses pengalaman pengguna, mulai dari cara pengguna mengenal produk hingga mengurus pesanan, dan bukan hanya fokus pada tampilan visual saja. Pendekatan desain berfokus pada kebutuhan pengguna dalam hal fitur kustomisasi terbukti mampu meningkatkan kemudahan penggunaan, keterlibatan, serta kepuasan pengguna terhadap sistem [7].

Dengan demikian, penerapan pendekatan UI/UX yang didukung oleh metode *Design Thinking* diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, meminimalkan risiko miskomunikasi dalam pemesanan *furniture custom*, serta mendukung peningkatan efektivitas operasional K Furniture Indonesia. Ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa sistem pemesanan *furniture* berbasis *web* bisa membantu perusahaan dalam mengelola data pesanan, mempercepat proses pembelian, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan [8]. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan sistem serupa, khususnya pada perancangan *web* berbasis pemesanan produk *custom* di industri *furniture*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Layanan pemesanan *furniture custom* berbasis *web* belum memiliki perancangan *User Interface* dan *User Experience* (UI/UX) yang secara sistematis disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan admin.
2. Bagaimana merancang UI/UX layanan pemesanan *furniture custom* berbasis *web* dengan metode *Design Thinking* agar sistem menjadi efisien dan sesuai kebutuhan pengguna.

3. Tingkat kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem pemesanan *web* masih belum diketahui, sehingga rancangan UI/UX yang dibuat digunakan sebagai acuan untuk memvalidasi aspek tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari fokus yang ditetapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada layanan pemesanan *furniture custom* berbasis *web*.
2. Metode perancangan yang digunakan adalah *Design Thinking*, tanpa membandingkan dengan metode perancangan lainnya.
3. Penelitian difokuskan pada kebutuhan pengguna dan admin, alur interaksi, serta kemudahan penggunaan (*Usability*) dalam layanan pemesanan *furniture custom* berbasis *web*.
4. Evaluasi rancangan dilakukan melalui pengujian kebergunaan (*Usability Testing*) dan tidak mencakup aspek implementasi teknis sistem.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam penelitiannya adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan pengguna dan admin pada layanan pemesanan *furniture custom* berbasis *web* sebagai dasar perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX).
2. Merancang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada layanan pemesanan *furniture custom* berbasis *web* dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking* guna menghasilkan rancangan yang berorientasi pada pengguna.
3. Melakukan pengujian kebergunaan (*Usability Testing*) terhadap rancangan UI/UX layanan pemesanan *furniture custom* berbasis *web* untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan efisiensi sistem.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan di bidang *User Interface* dan *User Experience* (UI/UX), khususnya pada perancangan *web* pemesanan *furniture custom*.
2. Memberikan rancangan UI/UX *web* yang dapat membantu pengguna dalam memahami informasi produk dan proses pemesanan *furniture custom* secara lebih jelas dan sistematis.
3. Membantu pelaku *usaha furniture custom* dalam meningkatkan efektivitas komunikasi, pengelolaan pesanan, dan efisiensi operasional melalui sistem digital yang terstruktur.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini disusun dalam enam bab, dengan rincian isi setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan menjelaskan latar belakang penelitian yang bertujuan untuk memahami permasalahan serta kebutuhan dalam merancang *website* pemesanan *furniture custom* berbasis UI/UX. Bab ini juga menyoroti pentingnya perancangan *website* yang memperhatikan pengalaman pengguna agar mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif dan efisien. Selain itu, bab ini menyatakan masalah dan batasan penelitian agar jelas batasannya dan fokusnya dalam penelitian tersebut. Tujuan dan manfaat penelitian juga diberikan sebagai dasar dan panduan dalam melaksanakan penelitian secara terstruktur.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan dasar teori dan konsep dasar yang mencakup *Design Thinking*, *User Interface*, *Wireframing*, serta pengujian usabilitas berdasarkan enam aspek utama. Semua ide tersebut didapatkan dari sumber yang dapat dipercaya seperti buku, jurnal ilmiah, situs resmi pemerintah, serta pendapat para pakar.

Selain itu, bab ini juga membahas penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yang terkait, sehingga bisa mendukung analisis mengenai kemudahan penggunaan dan desain antarmuka pengguna.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pola berpikir yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan penelitian melalui desain antarmuka pengguna dengan metode *Design Thinking* serta pengujian usabilitas. Selain itu, juga dijelaskan komponen-komponen penelitian seperti subjek dan objek penelitian, desain eksperimen yang digunakan, sumber data yang didapat, serta alat dan bahan yang dipakai. Bab ini juga menjelaskan cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data, serta disertai dengan diagram alur penelitian sebagai panduan yang terstruktur dalam menjalankan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan dan menganalisis hasil yang berhasil diperoleh. Di sini juga dijelaskan tentang proses pengumpulan dan penyiapan data, metode *Design Thinking*, serta uji coba usabilitas. Pembahasan hasil penelitian ini dilakukan berdasarkan latar belakang, permasalahan, dan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdapat kesimpulan yang didapatkan setelah menganalisis dan membahas isi bab sebelumnya. Kesimpulan ini mencakup jawaban atas permasalahan yang telah ditentukan. Di bab ini juga disertakan saran-saran yang diberikan berdasarkan pengalaman untuk penelitian di masa depan.