

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi Digital saat ini berkembang dengan pesat dan menguasai semua bidang teknologi. Tidak dapat dipungkiri bahwa peran dari teknologi sangatlah penting, karena pada saat ini semua hal semakin serba digital [1]. Salah satunya perkembangan digital pada sistem penjualan *online* yang saat ini ramai menggunakan istilah *E-Commerce*. Semakin ramainya aplikasi *E-Commerce* membuat persaingan suatu aplikasi penjualan *online* semakin ketat, maka dari itu setiap perusahaan melakukan pengembangan terhadap aplikasinya ke arah *user friendly*, agar penggunaanya tetap setia dan nyaman menggunakan aplikasi tersebut, serta dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital saat ini [2].

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, peran *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) semakin penting dalam mengoptimalkan interaksi antara pengguna dengan teknologi [3]. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, kebutuhan pengguna terhadap produk yang *user friendly* semakin meningkat. Oleh karena itu, desain *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) semakin ditekankan untuk memastikan bahwa produk teknologi yang dihasilkan dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh pengguna.

*User interface* dan *user experience* merupakan suatu bagian pada sistem, dimana kedua hal tersebut berinti pada *user* atau pengguna. UI (*user interface*) adalah

proses dimana menampilkan sebuah hasil dalam bentuk tampilan yang dapat dilihat oleh pengguna (*user*). Lebih tepatnya adalah bagian visual dari *website*, *software*, maupun *hardware* untuk *user* dapat berinteraksi [4]. Tujuan dari *user interface* sendiri adalah untuk meningkatkan fungsionalitas serta *user experience* dari pengguna. Sedangkan untuk UX (*user experience*) adalah proses dimana pengguna dapat berinteraksi dengan *interface* secara baik dan nyaman. Tujuan dari UX adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna saat mengakses sebuah tampilan, baik dari sisi *website*, *mobile*, maupun *desktop*. UX sendiri menjadi sebuah penghubung antara pengguna dengan produk [5]. Jadi kedua hal tersebut sangatlah penting bagi pengguna (*user*) sebagai media penilaian akan suatu sistem.

Teknologi digital juga telah membawa perubahan dalam cara UI dan UX dirancang. Desain UI dan UX telah menjadi lebih responsif dan *user friendly* untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin mudah dan menarik [6]. Teknologi juga telah memungkinkan pengembangan UI dan UX yang lebih interaktif dan mudah digunakan, seperti dengan penggunaan animasi dan visualisasi yang dinamis. Dalam keseluruhan, peran UI dan UX semakin penting dalam mengoptimalkan pengalaman pengguna terhadap teknologi informasi yang semakin kompleks dan canggih. Dengan mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi pengguna, desain UI dan UX dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan efektivitas penggunaan produk teknologi.

Metode *Five Planes* oleh James Jesse Garret merupakan salah satu metode pemecahan masalah *user experience* yang banyak digunakan dalam industri desain, *Five Planes* adalah proses desain atau kerangka perancangan *user experience* yang

pada setiap elemennya dilandaskan kepada pengguna, yang terdiri dari 5 tahapan yaitu, *Strategy*, *Scope*, *Structure*, *Skeleton*, dan *Surface*. Dimana pada setiap tahapannya, masalah yang harus diselesaikan akan lebih terstruktur pada tahapan selanjutnya [7].

Perkembangan teknologi digital telah memungkinkan aplikasi dan produk teknologi yang semakin kompleks dan menuntut pengalaman pengguna yang lebih baik. Oleh karena itu, metode *Five Planes* menjadi semakin penting dalam pengembangan produk teknologi agar pengalaman pengguna dapat dioptimalkan. Maka dari itu metode ini sangat cocok digunakan untuk melakukan analisis terhadap pengguna, agar nantinya *interface* yang dirancang sesuai dengan kriteria pengguna.

Perusahaan Tridaya Sinergi Indonesia telah menggunakan peranan teknologi digital dalam proses operasional perusahaan. Hal ini bertujuan sebagai usaha dalam meningkatkan kemampuan sistem informasi yang dapat melayani kebutuhan pengelolaan marketing yang terintegrasi serta mencapai keberhasilan visi misi perusahaan. Tridaya Sinergi Indonesia menggunakan sistem berbasis *web* sebagai media informasi dan marketing bagi pelanggan *membership*, dimana *websitenya* menyediakan layanan member khusus bagi konsumen Tridaya Sinergi dan layanan informasi bagi pengunjung *websitenya*, sehingga sudah dipastikan ramai dikunjungi oleh pengguna (*user*) seperti konsumen member yang sering melakukan transaksi dan pengunjung yang ingin mencari informasi terkait produk dan perusahaan Tridaya Sinergi serta menjadi media informasi dan marketing bagi pelanggan *membership*, akan tetapi Tridaya Sinergi khusus daerah Jawa Barat belum memiliki *website* penjualan dan masih tahap perencanaan sedangkan daerah lainnya sudah memiliki

*website* khusus untuk penjualan, namun terdapat suatu permasalahan yang terlihat yaitu perbedaan desain (*gap design*) pada *website* penjualan daerah lain dengan *website* utama Tridaya Sinergi Indonesia.

Maka dari itu penulis melihat potensi pengembangan *website* penjualan daerah Jawa Barat dengan menyesuaikan desain antar *website* perusahaan Tridaya Sinergi Indonesia, dikarenakan perkembangan teknologi digital sekarang mengarah kepada *user friendly*, yaitu suatu sistem harus tertuju kepada kebiasaan pengguna, maka diperlukannya suatu sistem yang memiliki nilai efektivitas dan efisiensi pengguna dengan melakukan uji *Usability* terhadap sistem yang baru dan merancang tampilan dengan mengikuti arah perkembangan teknologi informasi kepada *user friendly*, dimana tampilan (UI) harus berdasarkan pengalaman pengguna (UX), agar pengguna lebih tertarik dan nyaman saat menggunakan sistemnya. Sehingga pihak perusahaan bisa memanfaatkan tampilan sistem penjualan yang baru dengan memaksimalkan pengalaman pengguna yang nyaman dan menggunakan sistemnya sebaik mungkin. Dengan demikian maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Analisis Perancangan UI UX Sistem Penjualan Berbasis *Website* Pada Perusahaan Tridaya Sinergi Dengan Menggunakan Metode *Five Planes*”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengidentifikasi masalah diantaranya adalah:

1. Perusahaan Tridaya Sinergi khusus daerah Jawa Barat belum memiliki *website* khusus penjualan dan sedang dalam tahap perencanaan dalam mengembangkan suatu *website* baru khusus penjualan.
2. Terlihat perbedaan desain (*gap design*) diantara website utama Tridaya Sinergi dengan *website* khusus penjualan Tridaya Sinergi daerah lain.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang muncul, maka penulis mengidentifikasi rumusan masalah diantaranya adalah:

1. Bagaimana membangun sebuah *interface* sistem penjualan berbasis *website* dengan menggunakan metode *Five Planes*?
2. Bagaimana menilai suatu *interface* sistem penjualan berbasis *website* agar dapat memudahkan dan membantu penggunaannya pada proses bisnis diperusahaan Tridaya Sinergi?

#### 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka pembahasan masalah akan dibatasi oleh:

1. Penelitian ini dilakukan untuk pegawai dan konsumen pada perusahaan Tridaya Sinergi dengan memberikan gambaran penting untuk pengembangan tampilan sebuah sistem penjualan berbasis *website*.
2. Penelitian ini hanya sampai pada tahap desain *Prototype interface*, dan *Mockup* menggunakan *balsamic Mockup* sebagai *Low Fidelity* dan *figma* sebagai *High Fidelity*, tidak sampai pada tahap perancangan program atau implementasinya.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan penelitian yang dilihat sesuai dengan rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini, antara lain:

1. Membuat tampilan sistem penjualan berbasis *website* menggunakan *Prototype* dan *Mockup* dengan metode *Five Planes*.
2. Menilai suatu tampilan sistem penjualan berbasis *web* untuk membantu proses bisnis dilingkungan Tridaya Sinergi agar *website* tersebut dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan kedepannya berdasarkan hasil penelitian.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Peneliti

Sebagai penambahan informasi dan pengetahuan tentang berkembang pesatnya teknologi digital yang mengarah kepada pentingnya pengalaman pengguna, dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam menerapkannya dalam dunia kerja.

### 2. Bagi Pihak Perusahaan

Sebagai bahan rekomendasi perancangan tampilan baru pada sistem perusahaan agar mengikuti perkembangan teknologi didunia bisnis digital supaya *website* tersebut menarik dan sering dikunjungi pengguna.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini disusun menggunakan sistematika dengan urutan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab ini menjelaskan beberapa teori mengenai hal yang berhubungan dengan konsep teori dasar materi yang terkait dan digunakan selama melakukan penelitian dan menyusun laporan penelitian.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metodologi yang akan digunakan pada penelitian ini beserta penjelasan dan tahapan penelitian yang mencakup objek penelitian, pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik perancangan desain, teknik analisis data.

### BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Pada Bab ini membahas mengenai hasil analisis *user experience* (UX) berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner serta berisi perancangan *user interface* (UI) pada perusahaan Tridaya Sinergi Indonesia.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari peneliti mengenai penjelasan yang sudah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, juga berisi saran untuk penelitian selanjutnya