

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Toko Lian Fashion merupakan toko baju yang menjual berbagai macam baju wanita yang berdiri sejak tahun 2016. Toko tersebut menyediakan berbagai kebutuhan wanita mulai dari kaos, kemeja, *dress*, jaket, celana, rok, tas, dan aksesoris. Saat ini *fashion* baju merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi wanita yang sering digunakan untuk bepergian serta bergaya. Toko Baju Lian Fashion saat ini hanya berupa toko *offline* saja, sehingga proses jual beli yang dilakukan pelanggan hanya terjadi dan dapat dilakukan di toko tersebut. Saat ini toko Lian Fashion mulai memiliki pelanggan dari luar kota Yogyakarta. Hal ini menjadi masalah beserta kekurangan bagi toko ini karena pelanggan yang ingin membeli atau memesan dari luar daerah Yogyakarta tidak dapat memesan nya dengan cepat dan pelanggan tidak dapat langsung melihat serta memilih produk yang tersedia di toko Lian Fashion.

Pelanggan yang di luar kota Yogyakarta jika ingin memesan baju dari toko Lian Fashion harus menghubungi admin terlebih dahulu melalui aplikasi *whatsapp*. Kemudian pemilik atau pegawai akan mengirimkan foto produk satu persatu untuk dikirim ke pelanggan. Setelah foto produk yang dikirim oleh pemilik atau pegawai ada yang cocok sesuai selera pelanggan maka pemilik atau pegawai akan melakukan transaksi kemudian proses pengiriman barang menggunakan jasa ekspedisi yang telah tersedia sekarang ini. Hal tersebut tidak efektif untuk mengembangkan usaha toko baju Lian Fashion di masa serba *online* seperti sekarang ini yang lebih memudahkan pelanggan.

Peningkatan jumlah usaha *online shop* membuat nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat. Menurut Kementerian Keuangan, pada tahun 2018 lalu mencapai Rp77,766 triliun[1]. Angka ini melonjak 151% dari tahun lalu Rp 30,942 triliun. Hal ini membuktikan bahwa bisnis melalui *e-commerce* semakin menjanjikan. Pesatnya pertumbuhan bisnis melalui *e-commerce* ini disebabkan oleh kebiasaan para konsumen yang selalu mengandalkan *website e-commerce* dalam berbelanja berbagai produk yang dibutuhkan[1].

*Website* adalah kumpulan beberapa *page* dalam suatu domain yang berisi berbagai macam data yang dapat dibaca serta dilihat oleh para pengguna internet melalui mesin pencari[1]. Umumnya dalam sebuah *website* dapat berisi video, foto, teks, ilustrasi, serta banyak hal lainnya. Melalui *website* juga pemilik usaha dapat meluaskan jangkauan pasar tanpa ada batasnya, karena selain dari kecepatan dalam menyebarkan informasi *website* juga dapat diakses di manapun dan kapanpun. *Website* memiliki keunggulan tersendiri sesuai dengan tujuan bisnisnya, di mana *website* merupakan jalan tengah dan lebih mudah untuk dituju bagi para pengguna internet ataupun bagi para pemilik usaha ketika ingin mengetahui atau menyebarkan sebuah informasi, karena para pengguna tidak perlu mengunduh apapun ketika mau mengetahui berita atau informasi tersebut.

Para pebisnis dan pengusaha yang memiliki produk pasti membutuhkan *website* untuk meningkatkan keuntungan dari produknya. Dibutuhkan *design* yang unik serta menarik pada pembuatan *website* nantinya, yang di mana hal ini mampu dilakukan oleh seorang *designer* supaya promosi yang dilakukan oleh perusahaan dapat mempertinggi kunjungan dari konsumen. Dengan demikian toko Lian Fashion juga dapat menjangkau lebih banyak pelanggan. Untuk saat ini perlu perencanaan yang matang dalam membuat desain pemesanan barang dan pengiriman barang. Pemesanan barang melalui *website* sebagai media untuk interaksi dan internet sebagai penghubung, dalam perancangan sistem pemesanan barang dan pengiriman barang perlu memperhatikan aspek pengalaman pengguna (*user experience*). Kemudahan penggunaan dalam mengakses *website* akan meningkatkan peluang suksesnya berjualan serta pemesanan barang dan pengiriman barang secara *online*.

Toko baju Lian Fashion telah menemukan sebuah inovasi baru yaitu dengan membuat metode pemesanan barang dan pengiriman barang secara *online*, dengan mengandalkan *platform* berbasis *website*, Lian Fashion berupaya untuk memberikan kenyamanan pengguna saat melakukan pemesanan serta memberikan pengalaman yang terbaik dalam berbelanja. Oleh karena itu, sebelum pembuatan *website* tentunya harus dipikirkan terlebih dahulu secara matang untuk perancangan desain antar muka *website*. Untuk membuat pelanggan nyaman saat menggunakan

*website* tentunya dibutuhkan UI/UX untuk memberikan pengalaman berbelanja yang nyaman serta terbaik bagi pengguna.

Toko baju Lian Fashion membuat desain aplikasi *e-commerce* melibatkan calon pengguna secara langsung supaya mendapatkan *feedback* yang positif serta memperhatikan fungsi dan kegunaanya untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk keberhasilan pembangunan desain *e-commerce* toko baju Lian Fashion perlu memperhatikan aspek *User Experience* (UX) serta *User Interface* (UI). *User Experience* (UX) adalah seluruh aspek untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam interaksi terhadap produk[2]. *User Interface* (UI) merupakan proses untuk menampilkan hasil pemrosesan data sistem dalam bentuk *output* atau tampilan yang dapat dilihat oleh pengguna (*user*). Dapat juga diartikan sebagai bagian visual dari *website*, *software*, maupun *hardware* dengan tujuan memudahkan *user* berinteraksi dengan perangkat yang digunakan. *User Interface* ditujukan untuk meningkatkan fungsi dari sistem, selain memberikan pengalaman bagi pengguna atau *user experience*[3]. Maka dari itu sebuah UI harus bisa membuat tampilan bagus dan memberikan UX yang baik dan meningkatkan kesetiaan pengguna.

Permasalahan yang sedang dihadapi toko Lian Fashion yaitu pemilik mengalami kesulitan untuk memasarkan produk ke pelanggan karena masih dilakukan secara manual. Selain itu juga toko Lian Fashion seharusnya sudah mengikuti perkembangan dengan memiliki *website* yang juga memiliki tampilan yang menarik supaya menarik perhatian pelanggan. Oleh adanya permasalahan tersebut toko ini membutuhkan desain *website* yang dapat menarik pelanggan dan tentunya mudah digunakan untuk melakukan proses transaksi pembeli. Tujuan dibuatnya UI yang menarik untuk *website* Lian Fashion yaitu untuk meningkatkan performa toko supaya meningkatkan pembelian barang di toko Lian Fashion. Oleh sebab itu solusi yang ditawarkan untuk permasalahan yang dialami oleh toko baju Lian Fashion adalah perancangan prototipe desain UI/UX sebuah aplikasi *e-commerce* supaya dapat memiliki *website* yang memiliki tampilan menarik serta mudah digunakan untuk melakukan proses transaksi. Metode perancangan desain UI/UX aplikasi *e-commerce* toko baju Lian Fashion yaitu dengan metode *Design Thinking*.

Metode *Design Thinking* merupakan pendekatan desain yang berpusat pada manusia atau *human centric* untuk menyelesaikan masalah dan menghadirkan inovasi baru. Penggunaan metode *Design Thinking* diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat menyelesaikan permasalahan pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut[4]. Metode *Design Thinking* dipilih karena mampu memecahkan masalah yang ada. Dari hasil analisis permasalahan di atas, maka hasil akhir dari penelitian ini adalah sebuah perancangan UI/UX aplikasi *e-commerce* berbasis *website* pada toko baju Lian Fashion menggunakan metode *Design Thinking*.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan untuk penelitian tugas akhir ini yaitu : bagaimana membuat antar muka yang baik untuk toko baju Lian Fashion dengan menggunakan metode *Design Thinking* berdasarkan pengalaman pengguna?

### **C. Batasan Penelitian**

Adapun beberapa batasan masalah yang diambil pada penelitian tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Hasil akhir dari penelitian ini yaitu berupa perancangan yang berfokus pada UI/UX.
2. Rancangan tampilan berbasis *website* yang hanya sebatas prototipe saja.
3. Perancangan penulisan proposal tugas akhir menggunakan metode *Design Thinking*.
4. Pembuatan prototipe hanya menggunakan *tools figma*.

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Menghasilkan perancangan UI/UX aplikasi *e-commerce* berbasis *website* pada toko baju Lian Fashion dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

2. Meningkatkan minat pembeli dengan tampilan *website* yang menarik serta mudah digunakan dengan melakukan perancangan menggunakan *User Interface* dan *User Experience* dengan menggunakan metode *Design thinking*.

#### **E. Metode Penelitian**

Model penelitian yang digunakan dalam proses perancangan desain UI/UX aplikasi *e-commerce* berbasis *website* pada toko baju Lian Fashion menggunakan metode *Design Thinking*. *Design thinking* adalah sebuah pendekatan berbasis solusi kreatif lintas disiplin yang menggabungkan pemikiran analitis, keterampilan praktis, dan kreatif dalam pemikiran[4]. Metode ini untuk menciptakan solusi yang diawali dengan proses *Empathize* terhadap suatu keperluan tertentu yang berpusat pada manusia (*human centered*).

Metode *Design Thinking* terdapat 5 tahapan yaitu, *Emphatize* (Empati) yaitu melakukan pengamatan/observasi dan wawancara terhadap pengguna. Pengamatan dilakukan dengan cara melihat bagaimana pengguna berinteraksi dengan lingkungannya untuk dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Wawancara dilakukan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan dari pengguna[5]. Tahap kedua adalah *Define* (Penetapan), Proses *define* dilakukan setelah mengetahui fokus permasalahan yang dialami secara spesifik berdasarkan kebutuhan pengguna berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada proses berempati (*emphatize*). Hasil pengamatan pada proses empati kemudian dianalisis untuk menemukan/mengidentifikasi fokus permasalahan yang dihadapi oleh pengguna[5].

Tahap ketiga *Ideate* (Ide), bertujuan menghasilkan ide untuk menjadi solusi permasalahan dengan melakukan proses *brainstorming* dengan tim dan stakeholder terkait. Ide yang didapatkan melalui proses *brainstorming* tersebut akan menghasilkan ide berupa solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pengguna[5]. Keempat, *Prototype* (Prototipe) yaitu bertujuan pembuatan *prototype* adalah untuk menguji aspek tertentu dari sebuah solusi desain yang telah dihasilkan pada tahapan *ideate*. Kelima *Test*, dilakukan untuk mengumpulkan data dari berbagai respon

pengguna atau melihat apakah aplikasi tersebut layak untuk dipakai atau tidak[4]. Tahapan *Design Thinking* dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1. Tahapan *Design Thinking*

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam penulisan tugas akhir mengenai topik UI dan UX untuk perancangan *website* ini maka dilakukan beberapa tinjauan dari berbagai sumber pustaka yang