

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Zallatra adalah brand bisnis produk batik dengan corak dan motif sumatera dengan mengangkat aspek pariwisata berbagai daerah sumatera menjadi motif-motif yang indah dan mengharumkan batik daerah-daerah sumatera. Zallatra meluncurkan sebuah website *e-commerce* yang secara khusus menjual produk batik brand Zallatra untuk dapat membantu zallatra dalam menjalankan bisnisnya. Website jual beli tersebut memiliki tahap – tahap yang harus dilakukan untuk melakukan pemesanan seperti mencari dan memilih produk, mencari data ukuran produk, memasukan produk ke dalam keranjang, melakukan tambah produk baru yang diinginkan, periksa pesanan, dan melakukan konfirmasi pembayaran. Tahapan tersebut merupakan bagian dari desain interaksi jual beli [1].

Setelah dilakukannya wawancara bersama Dandi selaku *developer* dan Ani selaku manajer maka dapat disimpulkan bahwa tujuannya dibangun website zallatra untuk memudahkan konsumen yang ingin berbelanja produk zallatra. Selain itu, *developer* tidak memahami dan tidak memiliki informasi mengenai ekspektasi pengguna terhadap bagaimana sebuah sistem berinteraksi dengan pengguna yang menggunakan website zallatra. Sehingga pengembangan fungsional dan antarmuka yang dibangun pada website hanya didasari oleh asumsi dan keterampilan pengembang itu sendiri, hal tersebut dapat menjadi masalah karena dapat membuat pengguna merasa kesulitan untuk memenuhi tujuan dibuatnya website zallatra.

Maka dengan didapatkannya dugaan masalah tersebut, peneliti melakukan sebuah metode pengujian yang bernama *usability testing*. *Usability testing* dilakukan kepada lima orang pengguna dengan diberikan tujuh tugas yang berhubungan dengan aktifitas jual beli di zallatra, diantaranya adalah mencari produk yang diinginkan, mencari data ukuran pakaian, melakukan pemesanan produk, melakukan pembaharuan kuantitas produk, melakukan pemesanan produk kembali, periksa pesanan, dan melakukan konfirmasi pembayaran. Saat dilakukannya *usability testing* didapatkan masalah bahwa 2 dari 5 pengguna gagal

mencari data ukuran produk dan 2 dari 5 pengguna lainnya gagal melakukan konfirmasi pembayaran. Berikut adalah salah satu contoh masalah yang didapat dari *usability testing* yaitu pengguna tidak dapat memilih ukuran produk saat melakukan pemesanan barang dan pengguna merasa kesulitan untuk mengubah kuantitas barang. Hal ini menyebabkan dapat membuat pengguna membatalkan pemesanannya atau gagal melakukan pemesanan.

Berdasarkan studi literatur ditemukan sebuah konsep bernama *user interface* dan *user experience* yang dimana *user experience* adalah tentang bagaimana pengalaman interaksi antara pengguna dengan produk, seperti apa yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan produk tersebut, apakah mempermudah pengguna atau tidak [2]. Sedangkan *user interface* adalah bagaimana suatu sistem ditampilkan mulai dari tata letak, font, desain visual, bahkan branding [3]. Oleh karena itu diperlukan penelitian untuk mengimplementasikan *user experience* dan *user interface* pada kasus ini. Dengan didapatkannya hasil *usability testing* tersebut, maka dari itu akan dilakukan perancangan ulang *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) pada website Zallatra, untuk membantu pengguna website zallatra dalam melakukan interaksi jual beli pada website zallatra.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan sebelumnya dapat disimpulkan rumusan masalah yang didapat adalah apakah dengan melakukan perancangan ulang desain interaksi penjualan yang cocok pada website e-commerce zallatra dapat menyelesaikan masalah yang terjadi pada interaksi jual beli.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk melakukan perancangan ulang desain interaksi pada website zallatra dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu *developer* untuk memberikan model mental yang sesuai dengan pengguna zallatra.
2. Memberikan pengguna pengalaman desain interaksi yang lebih baik dari sebelumnya.
3. Membantu dan memudahkan aktivitas pengguna saat berinteraksi dengan *e-commerce* zallatra.

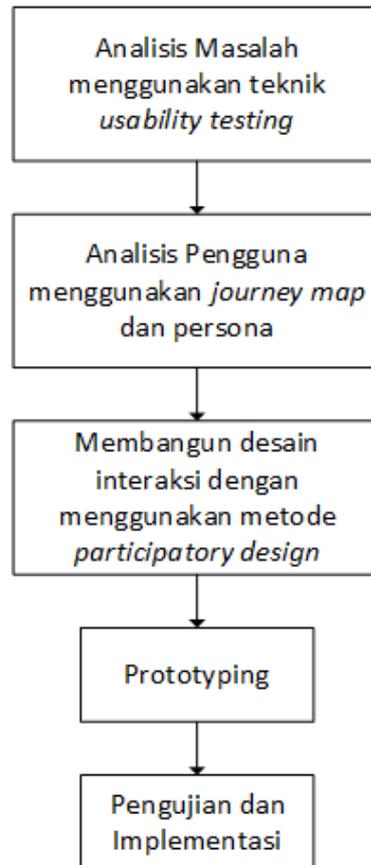
#### 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan usulan *prototype user interface* dan analisis *user experience* pada website zallatra.
2. Partisipan dalam pengujian *prototype* hanya sebanyak lima orang [4].
3. Pengguna pada penelitian ini adalah konsumen zallatra.
4. Metode pembayaran hanya dapat dilakukan melalui transfer.
5. Zallatra tidak menerima pengiriman *dropship* dan pengembalian barang.

#### 1.5 Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk mendeskripsikan keadaan yang ada saat ini melalui survei yang dapat berupa wawancara untuk mengetahui masalah yang terjadi berdasarkan keadaan yang ada saat ini atau yang sedang terjadi dan mendeskripsikannya sesuai dengan apa yang terjadi [5]. Pada penelitian ini diciptakannya solusi dengan menggunakan *participatory design*. Metodologi penelitian ini terdiri dari beberapa tahap yang dilakukan dari awal hingga akhir penelitian seperti yang dapat dilihat Gambar 1.1 dibawah ini.



**Gambar 1.1 Metodologi Penelitian**

Berikut adalah penjelasan dari langkah – langkah metodologi penelitian yang akan dilakukan :

1. Analisis Masalah

Pada tahap ini akan dilakukan pemahaman terhadap masalah dengan cara memetakan masalah dan menentukan apa masalahnya dari hasil yang didapat dari wawancara dan *usability testing*. Memahami apa yang harus dibenahi dalam masalah yang ditemukan, apa saja yang sudah diketahui, dan memilih bagian mana yang akan difokuskan [6].

2. Analisis Pengguna

Pada tahap ini peneliti akan melakukan analisis terhadap pengguna atau yang biasa disebut dengan *user research*. Kegiatan yang akan dilakukan di analisis pengguna ini adalah *persona* dan *journey map* untuk dapat membantu peneliti memahami pengguna dengan lebih baik.

3. Membangun desain interaksi dengan menggunakan metode *participatory design*

Pada tahap ini dilakukan pendekatan yang berpusat pada pengguna dan keterlibatan pemangku kepentingan diseluruh fase proses penelian dan kegiatan desain bersama dengan tujuan untuk membantu memastikan bahwa produk akhir memenuhi kebutuhan pengguna [7]. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini terdapat 4 tahap yaitu *framing*, *planning*, *facilitating*, dan *analyzing* [8].

#### 4. *Prototyping*

Pada tahap ini solusi yang sudah dipilih akan dibangun dan dibuat prototipe yang bisa dijalankan untuk dilakukannya test dari hasil solusi yang telah dibuat [6].

#### 5. Pengujian *prototype*

Di tahap ini akan dijalankan kembali *usability testing* sebagai metode pengujian kepada pengguna untuk dilihat apakah solusi yang sudah dibuat telah menyelesaikan masalah yang ada [6].

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dikerjakan. Sistematika penulisan dalam proposal tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab 1 membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab 2 Membahas berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan dan hal-hal yang berguna dalam proses analisis permasalahan.

#### **BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN PENELITIAN**

Bab 3 membahas mengenai tahapan untuk menganalisis masalah pada sistem dan menjalankan serangkaian proses untuk mengatasi masalah tersebut.

#### **BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN PENELITIAN**

Bab 4 membahas mengenai implementasi dan pengujian sistem. Tahap implementasi merupakan tahap penerapan sistem dari hasil analisis, sedangkan tahap pengujian penelitian merupakan tahap pengujian *prototype* yang telah dibangun, menggunakan pengujian *usability testing*.

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab 5 membahas mengenai kesimpulan dan saran yang sudah diperoleh dari hasil penelitian. Bagian kesimpulan menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan bagian saran merupakan masukan untuk penelitian selanjutnya.