

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Klinik kecantikan Aesthetic Bluepin merupakan terobosan ide usaha di bidang kecantikan yang berbentuk PT.Bluepin Indonesia Perkasa yang beralamat di Jl. Lodaya No 23, Kota Bandung, Jawa Barat. Aesthetic Bluepin lahir dari pola pikir bahwa industri jaman sekarang harus bisa menciptakan produk sekaligus peluang bisnis dengan menggabungkan konsep usaha Beauty Center berskala kecil-menengah guna menjangkau segmen masyarakat umum.

Perkembangan internet terjadi begitu pesat, seiring dengan berkembangnya kebutuhan masyarakat akan teknologi dan informasi, dengan adanya fasilitas internet kegiatan bisnis sekarang bisa dilakukan tanpa perlu adanya kegiatan pertemuan secara fisik dengan toko. Kemudahan sebuah website yang merupakan bagian dari kemajuan teknologi komputer untuk dapat digunakan oleh manusia, peran pengguna (*user*) jelas sangat penting dan utama dalam membangun sebuah website.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan dengan pemilik aesthetic bluepin, website ini sudah lama tidak di evaluasi, baik dari isi konten, fungsionalitas maupun tampilan menjadi faktor yang menyebabkan pengguna mengeluh dan merasa kebingungan ketika ingin mencari produk dan informasi. Masalah yang paling banyak dikeluhkan pengguna yaitu saat ingin mencari produk, pengguna membutuhkan berfikir untuk dapat menemukan nya, sehingga memakan waktu dan menyebabkan pengguna frustasi lalu meninggalkan nya dan lebih memilih belanja langsung di offline store. Untuk menghasilkan website dengan desain antarmuka yang dapat diterima pengguna dengan baik, selain melakukan evaluasi perlu adanya perancangan perbaikan. Perancangan perbaikan dibuat untuk memberikan rekomendasi terhadap masalah yang muncul setelah evaluasi dilakukan.

Dari semua perancangan, pihak pengembang website tidak melibatkan proses yang penting, yaitu keterlibatan pengguna. Bagaimana sebuah website dapat dipahami dan digunakan oleh pengguna seharusnya dapat menjadi prioritas utama

dalam pengembangan website. Menurut penelitian yang dilakukan oleh *User Interface Engineering, Inc* diketahui 60% waktu terbuang karena orang tidak bisa menemukan informasi yang ingin didapat, dan hal ini berdampak pada penurunan produktifitas dan meningkatkan frustrasi [9]. Dalam situs *usability.gov*, pengalaman pengguna (*User experience/UX*) berfokus pada pemahaman yang mendalam tentang pengguna, apa yang pengguna butuhkan, apa yang pengguna nilai, kemampuan pengguna, dan juga keterbatasan pengguna [15].

Setelah melakukan *usability testing* kepada pengguna website aesthetic , ditemukan bahwa pengguna merasa banyak mengalami kendala dan masalah pada aspek *learnability, efficiency, dan errors*.

Dari permasalahan diatas, dibutuhkan suatu metode *User Centered Design* dalam perancangan sebuah website. Dengan memanfaatkan pendapat pengguna, serta pola tingkah laku pengguna. Tujuan penggunaan metode *User Centered Design* ini adalah untuk mengatasi masalah ketidakmampuan pengguna dalam mencapai tujuannya serta memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna dan diharapkan pengguna mampu mengetahui fungsi website hanya dalam sekali pakai.

Metode *User Centered Design* melibatkan calon pengguna dapat memberikan masukan mengenai antarmuka website. Hasil akhir dalam membangun website ini diharapkan menghasilkan tampilan dan fungsionalitas yang maksimal serta memiliki nilai *usability*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu, apakah dengan merancang ulang *User Interface* dan *User Experience* pada website *aesthetic.co.id* dapat memberikan kemudahan dan pengalaman yang baik bagi pengguna website aesthetic ?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah melakukan perancangan ulang *User Interface* dan *User Experience* terhadap website *aesthetic.co.id*. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Agar mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi berdasarkan menu yang ada.
2. Membantu pengguna agar lebih efisien dan mudah dalam mencari produk.
3. Membantu pengguna agar dapat mengakses link yang terdapat di website

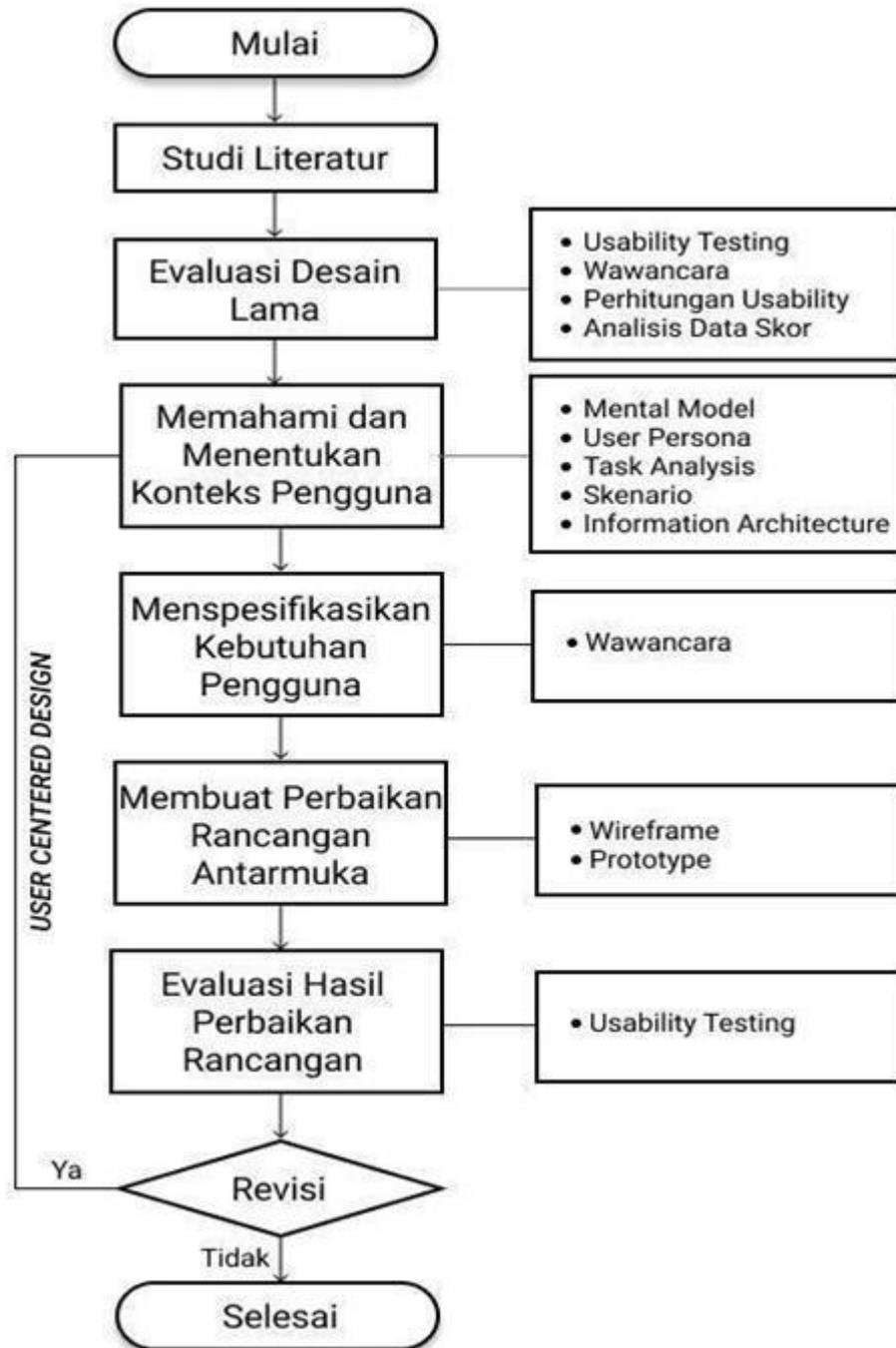
1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain :

1. Pengujian menggunakan metode *Usability Testing* untuk mengetahui nilai kebergunaan (*usability*) website *aesthetic.co.id*.
2. Proses yang digunakan dalam merancang *User Interface* dan *User Experience* berdasarkan metode *User Centered Design* (UCD).
3. Penelitian dilakukan untuk memberikan usulan *prototype* pada website *aesthetic.co.id*.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Berikut adalah langkah-langkah untuk dipakai menyelesaikan penelitian ini :



Gambar 1. 1 Alur Penelitian

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran secara umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini membahas berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas tentang analisis masalah dan proses yang dilakukan sebagai solusi dari masalah pada penelitian ini.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai implementasi dan pengujian sistem. Tahap implementasi merupakan tahap pengujian *prototype* yang telah dibangun menggunakan *usability testing*.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang didapatkan dari hasil penelitian ini.

