

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ilmu pengetahuan yang berkembang secara terus menerus telah menghasilkan inovasi teknologi (Manongga, 2021). Dalam beberapa waktu belakangan ini perkembangan teknologi dan informasi telah bertumbuh dengan sangat pesat, dengan adanya perkembangan teknologi informasi ini menyebabkan perubahan pandangan masyarakat dalam mencari dan mendapatkan informasi (Negara et al., 2023). Perkembangan ini berpengaruh pada kegiatan manusia dengan mempermudah tugasnya mulai dari alat transportasi sampai media elektronik (Dwi Laksana, 2021). Adopsi teknologi juga merambah berbagai sektor industri, termasuk di antaranya adalah kuliner. Implementasi teknologi dalam bidang kuliner dapat meningkatkan penjualan dan memperluas pasar.

Industri kuliner di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, ditandai dengan berkembangnya usaha kuliner skala mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dalam perkembangan ini terdapat banyak cara untuk mencapai digitalisasi, salah satunya perancangan sebuah desain *website* sebagai suatu langkah awal. Perancangan desain UI/UX dapat menjadi jalan yang inovatif yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta membantu dalam pengembangan bisnis UMKM (Rantung & Yuan Mambu, 2023). Salah satu jenis UMKM di bidang kuliner yang sering kita jumpai adalah penjualan kue basah/jajanan pasar. Meskipun memiliki produk yang berpeluang besar, para pelaku UMKM ini menghadapi beberapa tantangan dalam upaya pengembangan bisnisnya.

Untuk merancang desain agar sesuai kebutuhan maka diperlukan pengumpulan data. Berdasarkan hasil wawancara dengan 8 UMKM sejenis dibidang penjualan kue basah/jajanan pasar di Surabaya, rata-rata penjualan produk berkisar antara 700-80.000 per bulan. Tantangan utama yang dihadapi UMKM dibidang penjualan kue basah/jajanan pasar pada saat ini adalah keterbatasan jangkauan pasar serta proses penjualan dan pemesanan yang hanya mengandalkan komunikasi melalui *WhatsApp* dan transaksi *offline*, serta data transaksi yang tidak terkelola dengan baik. Para pelaku

UMKM perlu beradaptasi dengan tren digital untuk mempertahankan daya saingnya. Proses jual beli produk, dan meningkatkan jumlah konsumen dapat dipermudah dengan berbisnis secara *online* (Listiani, 2021).

Website adalah platform digital yang memungkinkan penyebaran informasi secara luas melalui internet, sehingga dapat dikunjungi oleh banyak orang kapan pun dan di mana pun (Warouw et al., 2020). Saat ini, informasi di situs web disampaikan dengan lebih mudah, memungkinkan teks, gambar, atau objek lain digunakan sebagai referensi untuk mengakses halaman lain (Wibowo et al., 2023). Pembuatan desain *website*, dapat menjadi langkah awal suatu UMKM dalam meningkatkan penjualan dengan mempermudah calon pelanggan membeli produk secara *online*, dan menjangkau kalangan muda. Desain *website* yang dibuat dan didesain dengan baik dapat memberikan dampak tenang dan nyaman kepada pengguna (Bangun & Aisyah, 2023). Agar pengguna merasa nyaman, dan menciptakan pengalaman pengguna yang positif, navigasi yang mudah, informasi yang jelas, dan tampilan yang menarik, dapat menjadi faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna, serta dapat mendorong mereka untuk melakukan aksi yang diinginkan, seperti melakukan pembelian.

User Interface (UI) memiliki fokus utama yang bertujuan memberikan tampilan yang mudah dimengerti, dan juga efisien, dengan kejelasan, keseragaman, dan kesederhanaan, sedangkan *User Experience (UX)* meliputi pengalaman pengguna secara keseluruhan saat menggunakan sebuah layanan atau produk (Firdonsyah et al., 2023). Tahapan *Double Diamond* mendeskripsikan alur desain UI/UX, yang memberikan metode untuk membuka peluang penuh menjelajahi kuliner digital (Ramadhan & Kunci, 2024). Metode ini menawarkan pendekatan sistematis dalam empat tahap *Discover*, *Define*, *Develop*, dan *Deliver* untuk proses desain yang terstruktur dan fleksibel. Metode ini berguna untuk menyelesaikan masalah dan menyampaikan solusi yang dapat diterapkan (Rian et al., 2024).

Perancangan desain UI/UX *website* penjualan produk UMKM ini diharapkan dapat menciptakan sebuah desain yang menarik. Selain menarik hasil desain dapat dengan mudah dipahami, dan nyaman untuk digunakan. Calon pembeli dapat dengan mudah menjelajahi berbagai pilihan produk, dan menemukan informasi

produk secara lengkap. Dengan tampilan yang menarik dan pengalaman pengguna yang positif, pengunjung akan lebih tertarik untuk mencoba produk. Desain yang baik juga akan meningkatkan kepercayaan calon pembeli terhadap produk dan UMKM tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang desain UI/UX dengan metode *Double Diamond*?
2. Bagaimana memastikan pembuatan desain UI/UX sesuai dengan harapan pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Perancangan desain UI/UX yang *user friendly* dengan penerapan 4 fase pada metode *Double Diamond*, yaitu *Discover*, *Define*, *Develop*, *Deliver*.
2. Memastikan pembuatan desain sesuai harapan pengguna dengan perhitungan SUS.

1.4 Batasan dan Asumsi Penelitian

1. Pembuatan desain *website* pada penelitian ini berfokus pada penjualan produk kue basah/jajanan pasar dari beberapa UMKM di Surabaya.
2. Pembuatan kode program meliputi *front-end*, tanpa *back-end*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi UMKM, desain UI/UX dapat menjadi langkah awal dalam pengembangan berkelanjutan, untuk mewadahi UMKM untuk berkembang.
2. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam penelitian lain.
3. Bagi peneliti, tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dengan implementasi metode untuk menciptakan pengalaman pengguna yang baik pada desain *website*.
4. Bagi pelanggan, dapat memudahkan dalam memesan, dengan pemesanan *online*.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada Bab I berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan dan asumsi, serta manfaat penelitian. Pada latar belakang dijelaskan mengenai

perkembangan teknologi, UMKM dibidang penjualan kue basah/jajanan pasar serta manfaat *UI/UX* pada pembuatan desain *website* untuk UMKM. Selain itu lalu terdapat tantangan yang dihadapi oleh UMKM. Kemudian terdapat juga sebuah solusi yang ditawarkan menggunakan metode tertentu. Selanjutnya terdapat rumusan masalah dan tujuan yang saling berkaitan. Kemudian dilanjutkan dengan batasan penelitian dan juga manfaat.

Bab II merupakan landasan teori. Bab ini diawali dengan penulisan penelitian terdahulu yang telah dibaca dan dijadikan dasar dari penelitian ini. Kemudian terdapat literatur teori yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi *User Interface*, *User Experience*, *Double Diamond (Discover, Define, Develop, Deliver)*, Figma, HTML, CSS, profil UMKM, dan *System Usability Scale*. Kemudian perbandingan beberapa metode untuk memaparkan alasan pemilihan metode. Bab ini berfungsi sebagai penulisan penelitian yang dijadikan acuan, pemahaman terhadap teori yang digunakan, dan membantu menemukan alasan untuk memilih metode.

Pada Bab III merupakan bab metodologi penelitian. Pada bab ini terdapat sistematika penelitian dimana alur keseluruhan dari penelitian ini dijelaskan pada bab ini. Bab ini akan menguraikan langkah-langkah yang ditempuh. Alur tersebut mencakup keseluruhan dari penelitian ini. Isi dari alur ini dimulai dari pengumpulan dan analisis data, hingga metode yang akan digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya juga terdapat tabel rencana jadwal kegiatan.

Bab IV merupakan tahap pengumpulan data. Bab ini berisi mengenai pengumpulan dan pengolahan data. Pengumpulan dan pengolahan data pada penelitian ini mengikuti 2 tahap perancangan pada metode yang digunakan, yaitu *discover*, dan *define*. Pada *discover* berisi mengenai observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Pada *define* berisi mengenai pembuatan serta penjelasan mengenai *user persona* dan *empathy map* pada penelitian ini.

Bab V berisi mengenai analisis hasil. Analisis hasil pada penelitian ini mengikuti 2 tahap perancangan pada metode yang digunakan. Tahap dari metode yang digunakan pada bab ini yaitu *develop*, dan *deliver*. Pada *develop* berisi mengenai

pembuatan *user flow*, *wireframe*, *prototype*, dan *front-end* yang dilakukan oleh peneliti. Pada *deliver* berisi mengenai pengujian menggunakan SUS.

Bab VI merupakan kesimpulan dan saran. Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang dibuat berisi mengenai rangkuman dari perancangan solusi dan tahap pengujiannya. Saran berisi beberapa saran yang dapat dilakukan dimasa mendatang. Kesimpulan dan saran ini berfungsi untuk memberi rangkuman hasil penelitian, dan memberi saran yang dapat dilakukan dimasa mendatang.