

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan globalisasi pada era modern, mendorong kemajuan teknologi informasi yang berlangsung semakin cepat dari tahun ke tahun dan tidak dapat diabaikan. Kebutuhan informasi terus meningkat seiring dengan hadirnya pada Revolusi Industri 4.0. Revolusi Industri 4.0 menekankan pada digitalisasi dan membuat segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi berbasis teknologi menjadi lebih efisien dan efektif. Perkembangan teknologi informasi, internet memiliki peran penting dalam kegiatan masyarakat seperti bisnis, belanja, pendidikan, kesehatan, dan pengumpulan informasi. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk memiliki media informasi yang efektif, salah satunya melalui website sebagai penyampaian informasi dan layanan kepada pengguna.

Seiring dengan meningkatnya pemanfaatan website sebagai media informasi dan layanan, kualitas website menjadi faktor penting yang harus diperhatikan. Suatu website dapat dikatakan baik tidak hanya dari sisi bagaimana tampilan visual yang ditampilkan, tetapi bagaimana sebuah website dapat memberikan manfaat maksimal bagi pengguna. Website berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai representasi memanfaatkan media digital sebagai sarana utama dalam aktivitas bisnis dan komunikasi, salah satu aspek penting dari media digital adalah pengalaman pengguna (*User Experience*) dan antarmuka pengguna

(*User Interface*) menjadi faktor krusial dalam menentukan keberhasilan sebuah website, terutama bagi perusahaan distribusi. Saat ini, website tidak hanya berfungsi sebagai platform informasi, tetapi juga sebagai alat interaksi yang efektif antara pengguna dan penyedia layanan. Teknologi website memiliki keterkaitan yang erat dengan aspek UI dan UX, dimana pengalaman pengguna yang memiliki pola interaksi terstruktur dan mudah dipahami. Desain UI yang optimal mampu menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan pengguna, sehingga proses interaksi menjadi lebih mudah digunakan (Cut Ratna Komala et al., 2025).

UI dan UX merupakan hal yang penting dalam mengembangkan suatu produk. UI (*User Interface*) dan UX (*User Experience*) adalah salah satu perkembangan teknologi yang dapat memanfaatkan sarana digital maupun internet untuk melakukan perancangan suatu produk yang dapat dilihat dan digunakan secara baik serta meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan produk dan jasa tersebut. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Salsabila et al., 2024), perancangan UI penting dilakukan karena berfungsi sebagai penghubung antara pengguna dan sistem untuk memungkinkan terjadinya interaksi melalui fitur-fitur yang tersedia. UI sangat penting dalam website, karena hampir semua operasi website menggunakan UI dan suatu UI yang buruk mempengaruhi produktivitas sebuah sistem. *User Interface* juga dikatakan sebagai hasil akhir dari proses UX atau *User Experience* yang dimana merupakan suatu proses

untuk mendukung pengguna berdasarkan kegunaan dan keinginan. Salah satu faktor terpenting dalam sebuah sistem adalah desain UI.

Desain UI harus dirancang dengan baik agar dapat mendorong pengguna menggunakan fungsi atau fitur yang tersedia. UI yang sukses harus bisa memenuhi harapan pengguna ketika mereka menyentuh layar secara intuitif. Sementara itu, desain UX berperan dalam memahami sejauh mana pengguna mengerti fitur tersebut dan seberapa mudah mereka menggunakannya (Reynaldi & Setiyawati, 2022). *User Experience* (UX) merupakan salah satu faktor penting dalam membuat suatu produk, karena berperan meningkatkan kemudahan penggunaan dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna (Rahman et al., 2022). Sebuah produk harus memiliki kesesuaian antara fitur produk dan kebutuhan pengguna untuk mendapatkan UX yang baik. Hal ini menentukan apakah produk itu berharga atau bernilai.

EXA Distribusi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi komputer dan laptop yang menyediakan berbagai produk teknologi dengan harga kompetitif serta garansi resmi. Website EXA Distribusi berfungsi sebagai media penyampaian informasi produk, pembaruan harga distributor (*supplier price list*), serta sarana komunikasi antara perusahaan dan pelanggan. Sebagai media digital yang mendukung aktivitas bisnis, website dituntut tidak hanya mampu menyajikan informasi secara lengkap, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang baik melalui antarmuka yang menarik, mudah dipahami, dan mudah digunakan. Kualitas antarmuka *User*

Interface (UI) dan pengalaman pengguna *User Experience* (UX) menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas penyampaian informasi, kemudahan navigasi, serta kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan website.

Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi awal ditemukan beberapa permasalahan pada aspek *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) website EXA Distribusi. Pihak EXA Distribusi juga menyampaikan bahwa website masih memerlukan pengembangan, khususnya pada desain antarmuka agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Permasalahan yang ditemukan meliputi tampilan halaman yang masih sederhana, struktur informasi yang belum tersusun secara optimal, belum tersedianya fitur filter produk, serta tata letak informasi yang belum mendukung kemudahan pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Temuan tersebut diperkuat melalui wawancara awal dengan dua staf perusahaan dan lima pengguna website. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun website relatif mudah digunakan, pengguna masih mengalami kesulitan dalam menemukan produk yang dibutuhkan karena belum tersedia fitur filter produk yang memadai. Selain itu, pengguna juga menyampaikan bahwa tampilan website kurang menarik, tata letak informasi masih membingungkan, serta terdapat beberapa fitur yang belum memberikan pengalaman penggunaan secara optimal, seperti fitur *download pricelist* yang masih mengalami kendala ketika digunakan dan belum tersedianya fitur *language switch*.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini berfokus pada perancangan ulang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) website EXA Distribusi menggunakan metode *Design Thinking*. *Redesign* dilakukan untuk menghasilkan tampilan yang lebih menarik, navigasi yang lebih mudah dipahami, serta struktur informasi yang lebih terorganisasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Adapun permasalahan yang berkaitan dengan implementasi atau fungsi teknis sistem, seperti kendala pada fitur *download pricelist*, tidak menjadi fokus penelitian karena memerlukan pengembangan pada sisi backend. Oleh karena itu, penelitian ini dibatasi pada perancangan *prototype* antarmuka dan pengalaman pengguna menggunakan Figma serta evaluasi *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

Permasalahan tersebut tidak hanya memengaruhi kenyamanan pengguna ketika mengakses website, tetapi juga berpotensi menurunkan efektivitas website sebagai media penyampaian informasi dan layanan perusahaan. Tata letak informasi yang kurang terstruktur, keterbatasan fitur pencarian produk, serta pengalaman penggunaan yang belum optimal dapat menyebabkan pengguna membutuhkan waktu lebih lama dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepuasan pengguna, mengurangi efisiensi proses pencarian produk, serta memengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap layanan digital yang disediakan perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perancangan ulang antarmuka dan pengalaman pengguna agar website mampu memberikan

informasi secara lebih efektif, efisien, mudah dipahami, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam proses *redesign* ini adalah metode *Design Thinking*. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan perancangan ulang website EXA Distribusi menggunakan metode *Design Thinking* untuk meningkatkan pengalaman pengguna (Novianti, 2024). Tujuan utama dari *redesign* ini tidak hanya untuk memperbaiki tampilan dan fungsi situs, tetapi juga bertujuan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik secara keseluruhan, meningkatkan tingkat retensi pengguna, serta memperkuat citra positif perusahaan sebagai distributor yang tepercaya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Shirvanadi (2021), *redesign* UI/UX pada website menggunakan metode *Design Thinking* untuk menghasilkan desain website baru yang memudahkan terhadap penggunaannya guna memahami alur website dan menjalankan tugasnya. Dalam konteks ini, metode *Design Thinking* menjadi metode relevan sebagai pendekatan berbasis pengguna untuk melakukan *redesign User Interface (UI)* pada website EXA Distribusi. *Design Thinking* adalah suatu pendekatan yang mengutamakan pemahaman mendalam mengenai pengguna, empati, serta proses iteratif dalam merancang solusi yang inovatif (Yasmine & Atmojo 2023). Metode *Design Thinking* terdiri dari lima tahapan yaitu *Empathize* (memahami masalah, harapan, dan kebutuhan pengguna melalui observasi dan wawancara), *Define* (mengidentifikasi masalah berdasarkan hasil penelitian yang di dapat dari tahap *empathize*), *Ideate* (hasil ide dan solusi yang kreatif

untuk menyelesaikan masalah yang telah didefinisikan), *Prototype* (membuat prototipe dari solusi yang telah dirancang), dan *Test* (menguji rancangan *prototype* kepada pengguna untuk mendapatkan umpan balik) (Engineering et al., 2023).

Dalam proses *redesign* antarmuka website EXA Distribusi, peneliti menggunakan tools Figma sebagai media utama dalam pembuatan desain dan prototipe. Figma adalah *design tools* yang sering digunakan untuk membuat antarmuka sebuah aplikasi mobile, desktop, website, dan lain-lain. Figma dapat dijalankan di sistem operasi Windows, Linux atau Mac selama terdapat koneksi internet. Umumnya Figma banyak dipakai oleh orang-orang yang bergerak di bidang UI/UX, web *design* dan bidang lainnya yang sejenis, karena fitur-fiturnya yang lengkap dan mendukung proses perancangan. Platform ini memudahkan desainer dalam menyusun prototipe website atau aplikasi secara lebih cepat dan efisien. Selain itu, Figma menyediakan fitur kolaborasi, memberikan komentar, dan melakukan revisi desain secara real-time. (Asnal et al., 2022). Figma menjadi pilihan utama untuk proyek perancangan ulang *User Interface (UI)*. Figma terbukti bahwa, platform ini berhasil dalam meningkatkan kegunaan, akseibilitas, dan kualitas pengalaman pengguna melalui proses pembuatan prototipe yang kolaboratif dan interaktif (Senubekti, Dajoreyta and Anggraini, 2024). Peneliti menggunakan metode *Design Thinking* karena hasil akhirnya bersifat solusi yang membantu pengguna untuk menghindari permasalahan saat menggunakan sebuah

produk, sehingga dalam hal ini hasil akhir produk akan terimplementasi dengan baik, namun tetap mempertahankan kreativitas dari desainer.

Pengujian *usability* pada penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna dapat berinteraksi dengan sistem atau produk yang sedang dikembangkan dan menilai aspek-aspek seperti efektivitas, efisiensi, dan tingkat kepuasan pengguna (Bangor et al., 2021). Metode *System Usability Scale* dianggap memiliki keunggulan, meliputi mudah dioperasikan karena memiliki nilai hasil dari 0 – 100. *System Usability Scale* memiliki perhitungan yang tidak rumit dan mudah diakses secara gratis serta terbukti reliable. Selain itu, *System Usability Scale* memiliki kelebihan memudahkan bagi responden dalam mengujinya, menggunakan sampel responden lebih sedikit dengan hasil yang maksimal, serta memiliki hasil jelas apakah website ramah bagi pengguna atau tidak.

Dengan penerapan metode *Design Thinking*, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan solusi inovatif yang tidak hanya memperbaiki permasalahan yang ada, tetapi juga menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih memuaskan. Melalui pendekatan ini, diharapkan situs web EXA Distribusi dapat menjadi lebih kompetitif di pasar distribusi digital. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka peneliti mengambil judul penelitian skripsi dengan judul **“REDESIGN UI/UX TERHADAP WEBSITE EXA DISTRIBUSI MENGGUNAKAN**

METODE *DESIGN THINKING* DAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS) ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti mendapatkan rumusan masalah yang akan peneliti kaji lebih lanjut dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana proses evaluasi website EXA Distribusi menggunakan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana merancang ulang *User Interface (UI)* dari hasil analisis *Design Thinking* agar lebih intuitif dan *User Friendly*?
3. Bagaimana mengukur tingkat kemudahan pengguna (*usability*) website EXA Distribusi dari hasil *redesign* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka peneliti telah merumuskan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada perancangan ulang (*redesign*) *User Interface (UI)* website EXA Distribusi.
2. Proses *redesign* menggunakan berdasarkan metode *Design Thinking*.
3. Evaluasi terhadap keberhasilan hasil *redesign* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
4. *Redesign* prototipe website EXA Distribusi menggunakan *tools* Figma.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna terhadap website.
2. Merancang ulang (*redesign*) tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna website EXA Distribusi yang baru dan *User Friendly* dengan menggunakan metode *Design Thinking* untuk menghasilkan website yang lebih intuitif, menarik, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang dapat dilihat dari dua aspek utama, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)*.

1. Memberikan pemahaman tentang pentingnya desain ulang antarmuka dalam meningkatkan pengalaman pengguna.
2. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya terkait dengan UI/UX, terutama fungsionalitas dan memudahkan penggunaan sistem.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Dapat mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan kreatif.
 - b. Memahami pentingnya penerapan desain pada pengguna dalam pembuatan sistem informasi.
2. Bagi Peneliti

- a. Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan S1 Ilmu Komputer Universitas Putra Bangsa Kebumen.
 - b. Mengetahui evaluasi dan mendesain ulang sebuah website sesuai dengan kebutuhan pengguna.
 - c. Menerapkan dan mengembangkan ilmu-ilmu yang sudah dipelajari selama perkuliahan.
 - d. Untuk menambah wawasan peneliti dalam bidang *User Interface* dan *User Experience*.
3. Bagi Institusi
- a. Mengetahui kemampuan siswa dalam menguasai materi selama di perkuliahan serta menerapkannya di masyarakat.
 - b. Menjadi referensi mahasiswa dalam mengembangkan aplikasi ke tahap yang lebih baik.

