

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi internet telah mengubah pola konsumsi masyarakat, terutama dalam sektor *e-commerce*. Menurut laporan dari Statista, jumlah pengguna internet di Indonesia diperkirakan mencapai 250,15 juta orang pada tahun 2025. Hal ini, pengguna lebih memilih untuk berbelanja secara *online* karena kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas dalam memilih produk. Oleh karena itu, desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan efektivitas transaksi di platform *e-commerce* [1] [2]. Dalam industri optik, tren belanja *online* juga semakin meningkat. Pelanggan tidak hanya mencari toko fisik untuk membeli kacamata tetapi juga mengandalkan *website* dan aplikasi *mobile* untuk memilih produk, membandingkan harga, dan bahkan memesan kacamata secara langsung. Studi dari Nielsen (2023) menyebutkan bahwa 62% konsumen lebih memilih membeli produk optik secara online jika diberikan pengalaman belanja yang nyaman, dengan fitur-fitur seperti deskripsi produk yang jelas, tampilan visual yang menarik, serta kemudahan proses *checkout*.

User Interface dan User Experience (UI/UX) sangat penting untuk sistem aplikasi dan website karena hampir semua operasi aplikasi bergantung pada antarmuka pengguna. Menggunakan antarmuka pengguna (UI/UX) yang baik dapat membuat pengguna merasa nyaman, mudah, dan efisien saat menggunakan sistem teknologi tersebut; namun, antarmuka pengguna yang tidak baik akan berdampak pada produktivitas sistem. Selain itu, antarmuka pengguna (UI) dapat bertindak sebagai tampilan produk visual yang menghubungkan pengguna ke sistem. Tampilan ini dapat terdiri dari bentuk, warna, ikon, dan tulisan yang dirancang semenarik mungkin. Pengalaman pengguna dapat mencakup emosi, persepsi, dan perilaku

pengguna. Secara sederhana, antarmuka pengguna adalah Bagaimana cara pengguna menelusuri dan mengevaluasi produk, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan adalah bagaimana menggunakan produk [3].

Salah satu toko kacamata yang telah beradaptasi dengan era digital adalah toko kacamata Exless Eyewear, yang telah berdiri sejak tahun 2019 dan memiliki pelanggan. Visi dan misi toko ini adalah untuk menjadi toko yang menyediakan kacamata berkualitas dengan harga terjangkau dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, dan toko ini menyediakan pelayanan *Home Services*, yang dimana bisa memeriksa mata pelanggan dimanapun dan kapanpun sesuai keinginan pelanggan tersebut, toko ini juga menyediakan berbagai jenis frame dan lensa yang beragam seperti *photochromic*, *high index*, *trifocal*, *progressive* dan lain-lain. Target pasar toko ini adalah masyarakat umum akan tetapi target utama toko ini adalah pelajar dan mahasiswa. Toko ini telah memiliki *website* sebagai profil bisnis, namun *website* tersebut hanya berfungsi sebagai media informasi dan belum mendukung transaksi jual beli *online*. Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan pemilik toko, terdapat beberapa kendala utama pada *website* Exless Eyewear, di antaranya:

1. Tampilan UI yang kurang menarik dan tidak interaktif, sehingga kurang menarik perhatian pelanggan.
2. Tidak adanya fitur transaksi e-commerce, seperti keranjang belanja, *checkout*, dan metode pembayaran online, yang memmbuat pelanggan harus melakukan pemesanan melalui media sosial atau langsung ke toko.
3. Kesulitan dalam navigasi dan pencarian produk, yang menyebabkan pengguna mengalami kebingungan saat mengakses informasi roduk.

Berbagai penelitian telah menunjukkan efektivitas penerapan *User-Centered Design* (UCD) dalam meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna pada website. Misalnya, penelitian oleh Adiwinata et al. (2022) yang berjudul “Penerapan Metode *User Centered Design* dalam Perancangan Desain UI/UX Website SMAN 5 Karawang” menemukan

bahwa penerapan UCD berhasil meningkatkan skor *System Usability Scale* (SUS) dari 62,8 menjadi 78,4, menunjukkan peningkatan signifikan dalam *usability website* tersebut[4]. Selain itu, penelitian oleh Putri et al. (2025) yang berjudul “Penerapan Metode UCD dalam Perancangan Desain UI/UX *Website SMK*” menegaskan bahwa metode UCD efektif dalam menciptakan desain yang ramah pengguna dan sesuai dengan kebutuhan target pengguna [5]. Metode *System Usability Scale* (SUS) telah banyak digunakan sebagai alat ukur yang andal untuk mengevaluasi *usability*. Penelitian oleh Adiwinata et al. (2022) menggunakan SUS untuk mengukur efektivitas desain yang diterapkan dan memberikan data objektif mengenai pengalaman pengguna terhadap sistem yang dikembangkan [4].

Mengukur kualitas pengalaman pengguna pada *website Exless Eyewear*, dilakukan evaluasi menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Menurut teori Brooke 1996, skor SUS di bawah 70 menunjukkan bahwa sebuah sistem memiliki *Usability* yang buruk dan memerlukan perbaikan signifikan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas UI/UX *website* adalah *User Centered Design* (UCD). Metode ini berfokus pada kebutuhan pengguna dalam setiap tahap pengembangan desain, sehingga menghasilkan antarmuka yang lebih intuitif dan mudah digunakan. Dengan menerapkan UCD, *website Exless Eyewear* diharapkan dapat memberikan pengalaman berbelanja yang lebih nyaman, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta berkontribusi pada peningkatan penjualan toko.

Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk mendesain ulang antarmuka *website Exless Eyewear* guna mendukung transaksi *online*. Dengan menerapkan peningkatan UI/UX berbasis *User Centered Design* (UCD) serta mengevaluasi tingkat keterpakaiannya menggunakan *System Usability Scale* (SUS), penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan desain *website* yang lebih responsif, interaktif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka di dapatkan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana perancangan ulang (*redesign*) antarmuka *website* toko kacamata Exless Eyewear agar lebih interaktif dan agar desain antarmuka *website* toko kacamata Exless Eyewear tidak hanya berfungsi sebagai profil bisnis saja?
2. Bagaimana meningkatkan pengalaman pengguna pada *website* toko kacamata Exless Eyewear agar mendukung transaksi jual beli secara online?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membuat rancangan UI/UX baru untuk *website* toko kacamata Exless Eyewear yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan mendukung fitur transaksi jual beli *online*.
2. Meningkatkan pengalaman pengguna berdasarkan hasil evaluasi awal dengan pendekatan *User Centered Design* (UCD) agar lebih sudah dipahami dan digunakan.

1.4 Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan masalah atau cakupan diperlukan sebagai penetapan batasan yang jelas dalam penyusunan penelitian ini. Penetapan batasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada *redesign* antarmuka *website* toko kacamata Exless Eyewear, tidak mencakup implementasi teknis atau pengembangan sistem *backend*.
2. Penelitian ini tidak membahas tentang pengembangan fitur-fitur *e-commerce* lainnya, seperti sistem manajemen inventaris dan sistem manajemen pengiriman, tetapi hanya mencakup fitur yang mendukung transaksi jual beli.

3. Evaluasi UI/UX akan dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) serta pendekatan *User Centered Design* (UCD) untuk memastikan desain memenuhi kebutuhan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, dapat dipahami manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi toko kacamata Exless Eyewear : Meningkatkan pengalaman pengguna dalam melakukan transaksi jual beli di *website* toko, dan meningkatkan potensi penjualan dan efektivitas pemasaran digital.
2. Bagi pengguna : Mendapatkan pengalaman belanja *online* yang lebih nyaman dan efisien, dan memudahkan proses pemilihan dan pembelian produk secara digital.
3. Bagi peneliti : Meningkatkan pemahaman tentang desain UI/UX berbasis *User Centered Design* (UCD) dan mengembangkan keterampilan dalam mengevaluasi dan merancang pengalaman pengguna menggunakan metode SUS.

1.6 Sistematika Penulisan

Struktur penulisan penelitian ini terdiri dari beberapa bab yang dijelaskan sebagai berikut:

Bab 1: Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, keterbatasan masalah, dan sistem penulisan laporan tugas akhir.

Bab 2: Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tinjauan pustaka terkait penelitian, meliputi penelitian-penelitian sebelumnya, landasan teori, dan konsep-konsep yang mendukung proses perancangan UI/UX dengan menggunakan pendekatan *user-centered design* (UCD).

Bab 3: Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, topik dan subjek penelitian, alat dan bahan penelitian, teknik pengumpulan data, diagram alur penelitian, dan tahapan pelaksanaan metode *user-centered design* (UCD).

Bab 4: Hasil dan Pembahasan

Bab ini memuat hasil analisis kebutuhan pengguna, perancangan solusi berupa wireframe dan prototype, evaluasi menggunakan *System Usability Scale* (SUS), dan pembahasan temuan.

Bab 5: Kesimpulan dan Rekomendasi

Bab ini menyajikan kesimpulan temuan penelitian dan memberikan saran untuk pengembangan lebih lanjut terkait desain UI/UX *website* Exless Eyewear Shop.