

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT Holynest Bintang Jaya adalah sebuah perusahaan *supplier* sarang burung walet yang berdiri sejak tahun 2019, di perusahaan tersebut menyediakan sarang walet bersih yang masih mentah. Perusahaan memiliki 9 orang karyawan yang terdiri dari 3 bagian gudang, 2 bagian finance, 1 bagian admin, 1 bagian pengiriman, 1 COO, dan juga pemilik perusahaan masih ikut membantu dalam operasional harian perusahaan. Proses penjualan di PT Holynest Bintang Jaya saat ini dimulai dengan customer datang langsung ke perusahaan untuk memesan sarang walet mentah. Admin akan mencatat pesanan dan menanyakan apakah akan dikirim atau dibawa langsung. Jika dikirim, customer akan memberikan alamat tujuan dan admin akan mencatatnya. Admin akan memberikan nota pembelian setelah itu customer membayar dan memberikan bukti pembayaran. Admin akan merekap pesanan dan membuat daftar barang untuk dikirim. Saat ini transaksi lebih banyak dilakukan tatap muka di kantor dan perusahaan.

Berdasarkan manajer operasional, PT Holynest Bintang Jaya saat ini fokus pada penjualan melalui mitra di china dan beberapa relasi dekat di indonesia. Namun, perusahaan berkeinginan untuk lebih memperluas di dalam pasar indonesia. Saat ini, perusahaan memiliki situs website *company profile* yang digunakan untuk media pengenalan produk dan perusahaan namun belum berfungsi secara optimal.

Ketidakoptimalan situs web tersebut dapat dilihat dari desain yang kurang profesional, yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan dari pelanggan baru. Konten tentang perusahaan yang masih terbatas, penataan elemen pada laman web, serta penulisan teks yang tidak tepat juga menjadi faktor yang membuat pengguna merasa tidak nyaman saat mengaksesnya. Selain itu, kurangnya evaluasi dan pembaruan periodik pada situs web perusahaan juga menjadi kendala tersendiri.

Berdasarkan permasalahan PT Holynest Bintang Jaya, perusahaan perlu melakukan analisis dan evaluasi ulang terhadap UI UX. *User Interface* (UI)

merupakan bagian visual dari suatu produk yang menentukan tampilannya., sedangkan *User Experience* (UX) dapat diartikan sebagai bagaimana pengguna merasakan dan menggunakan suatu produk. Namun, masih ada banyak *website* yang dibangun tanpa memperhatikan UI/UX yang baik, sehingga fungsionalitas pada *website* tersebut tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna dan menyebabkan kesulitan bagi mereka.

Menurut (Savira et al., 2020), Desain UI/UX penting untuk diperhatikan dalam proses pembuatan *website* agar dapat meningkatkan kepercayaan pengguna. Karena itulah, Penelitian dan pengembangan *website* PT Holynest Bintang Jaya akan melibatkan pengguna secara langsung dalam pembuatan situs *web* untuk mendapatkan umpan balik yang baik dan memperhatikan pada hal yang terpenting yaitu fungsionalitas dan kegunaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna (pengguna situs *web*).

Menurut (Naufal & Persada, 2020), Untuk membuat aplikasi yang baik, perlu mempertimbangkan aspek yang penting. Salah satu hal penting adalah *User Experience* (UX) saat menggunakan aplikasi. Keberhasilan aplikasi ditentukan oleh seberapa mudah pengguna memahami dan mengakses informasi yang ditawarkan. Semakin mudah, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Dilihat dari permasalahan diatas dapat memberikan peluang pemasaran barang atau jasa melalui sarana teknis salah satunya adalah melalui *website*. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah HCD (*Human Centered Design*), Menurut (Firantoko et al., 2019), Metode HCD adalah sebuah metode dalam pengembangan sistem untuk membuat sistem lebih interaktif dan berguna bagi penggunanya. Metode ini memfokuskan pada kebutuhan, ergonomi, dan teknik usability dari pengguna. Hasilnya adalah peningkatan efisiensi, efektivitas, kepuasan, kenyamanan dan pengalaman pengguna. metode ini dapat dilakukan dengan melalui beberapa tahapan, yaitu *Understand and specify the context of use* (pemahaman dan spesifikasi konteks penggunaan), *Specifying the user requirements* (spesifikasi kebutuhan pengguna), *Producing design solutions* (membuat desain solusi), dan *Evaluating the design* (evaluasi desain solusi).

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang UI UX *website* PT Holynest Bintang Jaya dengan metode HCD (*Human Centered Design*)?
2. Seberapa tinggi tingkat *Usability User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) situs *web* PT Holynest Bintang Jaya yang diukur dengan metode *System Usability Scale* (SUS)?

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mampu menghasilkan desain UI/UX pada situs *web* PT Holynest Bintang Jaya dengan metode HCD (*Human Centered Design*).
2. Mendapati seberapa besar tingkat *Usability User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) *website* PT Holynest Bintang Jaya yang diuji dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

## 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diterapkan dalam tugas akhir ini untuk membatasi tujuan utama adalah sebagai berikut:

1. Desain UI/UX berbasis *website*
2. Menggunakan metode *Human Centered Design* untuk mendesain *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada situs *web*.
3. Melakukan penelitian dari sudut pandang pengguna yaitu pihak perusahaan dan pelanggan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

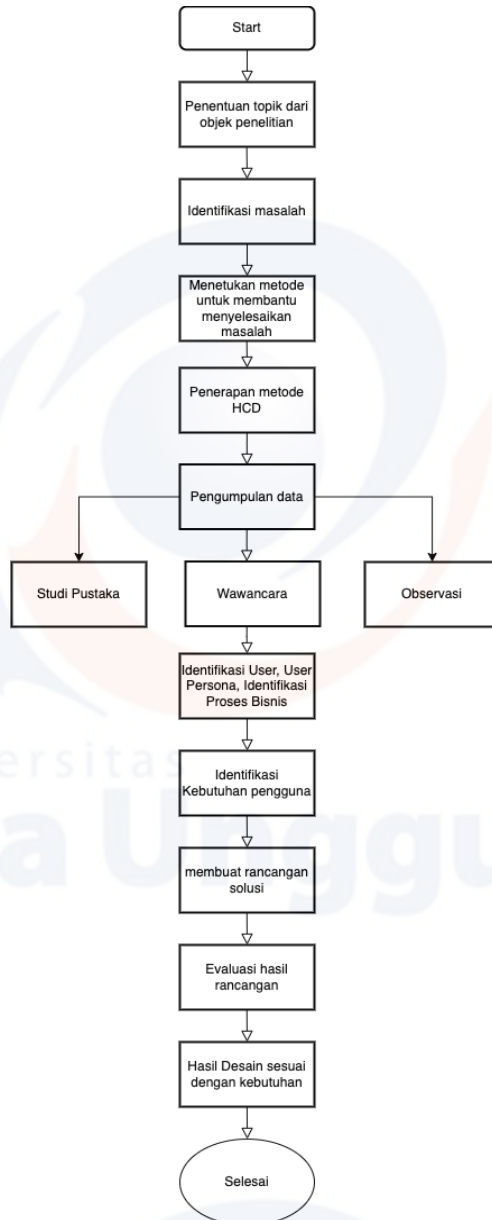
Manfaat yang akan didapatkan dari tugas akhir dalam penelitian ini terdiri dari 3, yaitu:

1. Untuk peneliti diharapkan penelitian ini bisa untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai desain UI/UX menggunakan metode HCD

2. Untuk akademik diharapkan penelitian ini bisa menjadi masukan dan referensi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan desain UI/UX
3. Untuk perusahaan PT Holynest Bintang Jaya sebagai referensi untuk membangun *website* dikemudian hari.

**1.6 Kerangka**

**berpikir**



**Gambar 1.1 Kerangka Berpikir**

**1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini dibagi menjadi:

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang penelitian, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian lingkup tugas akhir, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan pembahasan tentang penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan pendekatan yang akan digunakan dalam perancangan dan metode pengumpulan data mengenai penelitian ini.

**BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat penjelasan dari hasil penelitian, pembahasan dan perancangan tentang sistem yang dibangun.

**BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran mengenai sistem yang akan dikembangkan