

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat pesat, menjadikan internet sebagai salah satu media yang paling efektif untuk menjangkau masyarakat luas. Hal ini membuat banyak perusahaan dan organisasi yang akan membuat website sebagai sarana untuk menunjang kegiatan bisnis dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Website biasanya dibuat oleh individu, organisasi, atau perusahaan untuk tujuan seperti menyajikan informasi, menawarkan produk atau jasa, atau sebagai sarana berkomunikasi. Keberadaan website telah menjadi hal yang sangat penting dalam era digital saat ini, karena memungkinkan orang untuk menemukan dan mengakses informasi dari berbagai sumber dengan mudah. salah satunya sosial media tiktok, dan pengguna tiktok semakin hari semakin bertambah serta memiliki tujuan berbeda-beda saat menggunakannya. Mulai dari akun pribadi maupun akun bisnis terutama akun media sosial UMKM. Dalam pengelolaan akun harus tetap dikelola dengan baik agar sosial media tersebut dapat berkembang secara pesat. Bahkan, dapat menaikkan jumlah penjualan dari produk mereka miliki, tanpa dikelola dengan baik maka media sosial mereka tidak akan tumbuh dan diperhitungkan oleh tiktok.

Dengan permasalahan tersebut maka penulis membangun website *sostumu* yang bergerak dibidang jasa konsultasi sosial media dengan bertujuan untuk membantu mengelola sosial media pengguna terutama pihak UMKM. Untuk memastikan bahwa pengguna internet ataupun konsumen dapat menyukai maupun ingin bekerja sama dengan *sostumu* ini. Maka, website *sostumu* ini dirancang dengan desain user interfaces dan user *experience* yang baik.

Dalam membangun sebuah website dibutuhkan user interface dan user *experience* yang baik dan mendalam, agar website tersebut tetap berada

dalam tujuan. Salah satunya produk-produk maupun layanan harus memenuhi kebutuhan pengguna dan membantu mereka mencapai tujuan dengan efektif.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis menggunakan metode Goal-Directed Design (GDD) yang sangat berguna dalam memastikan bahwa layanan jasa konsultasi sosial media tetap berfokus pada kebutuhan dan tujuan pengguna. Metode tersebut memiliki beberapa fase diantaranya *Research, Modeling, Requirements, Framework, Refinement* dan yang terakhir adalah Support. Maka diharapkan dengan menggunakan metode ini bisa mendapatkan hasil yang maksimal serta tepat 3 sasaran yang dimana berpotensi memberikan pengalaman pengguna yang baik.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dengan berkembangnya teknologi seperti saat ini bahkan hampir semua pihak UMKM beralih berbisnis melalui internet dengan memanfaatkan sosial media mereka. Tetapi tak jarang pihak UMKM maupun pihak lainnya masih bingung dalam beralih berbisnis melalui online yang sebelumnya offline, sehingga apa yang mereka jual kurang efektif maupun efisien dan kurang menarik dimata konsumen. Dengan melihat permasalahan tersebut maka peneliti membuat website *sostumu* yang bertujuan untuk membantu pihak pembisnis dalam mengelola akun sosial media mereka, mulai dari konsultasi permasalahan hingga membantu mengelola sosial media mereka agar memberikan dampak positif dalam penjualan mereka.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah membuat user interface dan user experience yang baik pada Website *Sostumu*.

## **1.4 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, untuk mencapai tujuan dalam pembuatan website *sostumu* yang memiliki user interfaces dan user experience yang baik, maka perlu dilakukan pembatasan masalah terhadap design UI/UX yang dibuat,

sebagai berikut:

- a. Fokus pada pembuatan dan perancangan user interface dan user experience pada website Sostumu yang ditujukan untuk memberikan manfaat bagi pembisnis terutama pihak UMKM.
- b. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menghasilkan website yang memiliki UI/UX yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mudah digunakan dan diakses
- c. Penelitian ini hanya fokus pada pembuatan maupun perancangan user interface dan user experience, dan tidak membahas aspek bisnis atau keuangan untuk kedepannya.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan yaitu:

### **1.5.1 Bagi Pengguna**

1. Hasil penelitian dapat membantu meningkatkan kualitas website Sostumu sehingga lebih mudah digunakan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.
2. Penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan oleh pengembang website untuk meningkatkan user interface dan user experience website tersebut.
3. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan wawasan tentang pentingnya user interface dan user experience dalam meningkatkan kualitas website.
4. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah dalam user interface dan user experience website.

### **1.5.2 Bagi Peneliti**

1. Penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan wawasan baru tentang bagaimana menggunakan metode goal directed design dalam user interface dan user experience website.

2. Penelitian ini dapat menjadi salah satu portofolio yang berguna bagi peneliti dalam menunjukkan kemampuan dan kompetensi di bidang ini.
3. Penelitian ini juga dapat memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mempublikasikan hasilnya di jurnal ilmiah atau konferensi ilmiah sehingga dapat memberikan citra positif bagi peneliti.
4. Membantu peneliti untuk menyelesaikan Tugas akhir dari project Studi Independen yang dibuat oleh program kampus merdeka.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

### **1.6.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Lokasi penelitian berada di Jakarta, peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut karena studi *Independence Power Academy* berada di Jakarta.

#### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 4 bulan, yakni Januari 2023 sampai April 2023.

### **1.6.2 Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, dalam pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa teknik, diantaranya:

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah metode penelitian yang terstruktur atau tidak terstruktur, di mana seorang peneliti berbicara secara langsung dengan subjek penelitian untuk memperoleh informasi yang relevan dengan pertanyaan penelitian (Saputri Marheni, 2020).

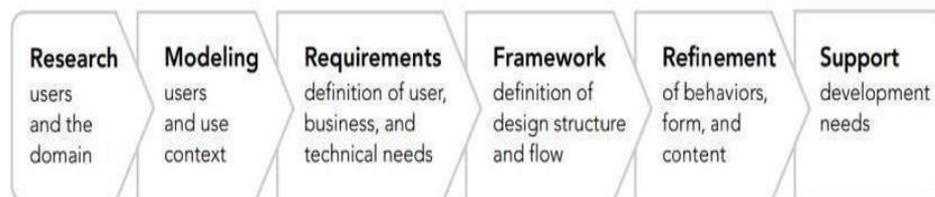
Wawancara dilakukan dengan menggunakan petunjuk wawancara (*interviewer guide*), berisi tentang pokok-pokok pertanyaan yang telah direncanakan dan dianggap penting untuk mendapatkan data. Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan peneliti sebelumnya, yaitu tentang fitur-fitur dan tampilan *interface* kepada *website* *sostumu*.

## 2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi (pengamatan) secara online dikarenakan tempat observasi yang sangat jauh membuat peneliti melakukan observasi secara online

### 1.6.3 Goal Directed Design (GDD)

Metode *Goal Directed Design (GDD)* Terdapat 6 tahapan dalam metode *Goal Directed Design (GDD)* yakni *research*, *modelling*, *requirement definition*, *framework Definition*, *Refinement*, dan *support* (Anwar A'an Choiril et al., 2022). penelitian dilakukan beberapa tahap, yaitu:



Gambar 1. 1 Metode Goal Directed Design (Sumber : [researchgate.net](https://www.researchgate.net))

#### 1. Research

Research dapat dikatakan sebagai proses pengumpulan data dari hasil observasi yang dapat dijadikan sebagai acuan ruang lingkup penelitian nantinya (Anwar A'an Choiril et al., 2022)

#### 2. Modeling

Penggambaran perilaku user, tujuan user dan interaksi user pada sistem website *sostumu* termuat dalam tahapan modelling. Pada tahap analisis dilakukan proses analisis dan kemudian dihasilkan user persona atau mode pengguna (Maulana et al., 2019). User persona berguna untuk mengetahui target pengguna yang sebenarnya (Rachmayani, 2020). Dengan user persona peneliti dapat mengetahui bagaimana user dalam menggunakan sistem.

### 3. *Requirements*

Dalam tahapan ini kebutuhan user menjadi acuan utama untuk menggambarkan skenario yang didapat dari langkah- langkah intruksional yang dijalankan pengguna secara urut dalam menggunakan *website sostumu* (Abubakar et al., 2019).

### 4. *Framework*

Tahapan ini menjelaskan tentang interaksi sistem namun masih dalam bentuk kasar, dihasilkan juga kerangka dasar dan dibuat tampilan awal dari sistem atau *wireframe* (Abubakar et al., 2019). *Wireframe* dapat dijadikan sebagai acuan untuk membuat sebuah desain.

### 5. *Refinement*

Dari tahap *framework* yang masih berupa kerangka dasar, pada tahap *refinement* desain dari kerangka sistem telah divisualisasikan secara fokus dan detail, hasil dari tahapan ini berupa prototype tentang *website sostumu* (Ayni et al., 2020). Prototype merupakan kerangka dari sistem yang telah dapat dipahami oleh pengguna (Ayni et al., 2020)

### 6. *Support*

Tahapan ini dilakukan evaluasi dan pengujian terhadap rancangan antarmuka yang telah dibuat.