

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Warna Bakery merupakan toko yang bergerak dalam bidang penjualan Kue dan Roti yang berlokasi di Jalan MT. Hariyono, di Kabupaten Jember. Kue dan Roti ini mempunyai mutu yang tinggi dan kualitasnya sudah tidak diragukan lagi. Dalam segi penjualan saat ini Warna Bakery mengalami penurunan produksi yang sangat signifikan, ini dapat dilihat dari semakin berkurangnya jumlah pembeli pada *Warna Bakery*. Dari hasil wawancara, saat ini Toko Bakery Warna merupakan salah satu perusahaan yang sedang berkembang dan berusaha untuk maju dengan berbagai strategi pemasarannya, namun dengan sistem yang berjalan sekarang, terdapat beberapa permasalahan seperti belum maksimalnya dalam penyampaian informasi produk yang ditawarkan dikarenakan kurangnya media penyampaian informasi antara lain: Promosi dan publikasi untuk memberikan informasi fasilitas dan pelayanan konsumen. Untuk itu perlu suatu dukungan sistem yang terkomputerisasi, yang dapat membantu pemilik dan karyawan dalam memberikan informasi dan promosi demi kemajuan Toko Bakery Warna, disamping informasi yang akurat, cepat, dan mudah, informasi yang disampaikan harus dikemas dengan menarik. Website adalah salah satu teknologi informasi yang banyak di gunakan dalam dunia bisnis, karena dalam dunia bisnis website berfungsi sebagai media pemasaran dan sebagai media promosi bisnis, tidak terkecuali toko *Warna Bakery* yang membutuhkan website untuk media promosi.

Perancangan website sebagai alternatif pelayanan publik, sehingga dapat membantu masyarakat khususnya bagi para konsumen dalam mendapatkan layanan dan informasi terkait dengan produk-produk Roti Warna. Untuk mewujudkan hal tersebut, dalam merancang suatu website agar sesuai dengan kebutuhan penggunaannya, maka aspek user experience sangat penting dan harus dipertimbangkan, sehingga tidak menyebabkan kesulitan bagi pengguna dalam berinteraksi dengan website tersebut, dengan memperhatikan UX, website yang dirancang dapat lebih efektif dalam menetapkan tujuan-tujuan berdasarkan

kebutuhan pengguna. Salah satu metode pengukuran user experience adalah dengan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) UEQ merupakan pengukuran yang dianggap memberikan keuntungan yang lebih karena dapat memberikan hasil pengukuran yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna (H. B. Santoso,dkk 2016). Pengalaman pengguna berdasarkan aspek penilaian tentang pemahaman, kepuasan, kenyamanan pengguna menggunakan produk.(Garret, 2011). Pengukuran user experience dapat dilakukan dengan cara kualitatif dan kuantitatif.

Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Schrepp, M dalam jurnal silvana Rasio henim, dkk menyebutkan bahwa fase awal dalam pengembangan sebuah sistem yang berorientasi dengan pengguna adalah dengan cara mengeksplorasi *User experience (UX)* dalam memenuhi kebutuhan - kebutuhan pengguna yang berinteraksi langsung dengan sistem tersebut. Dengan mengukur UX dari pengguna akan memberikan suatu sistem yang tidak menyulitkan pengguna untuk mengetahui informasi yang dicari. Salah satu cara untuk mengukur UX yang dapat memberikan pengukuran yang komperhensif adalah dengan menggunakan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*).

Berdasarkan masalah tersebut atas untuk membantu memudahkan proses pemasaran produk yang ada pada toko Warna Bakery, maka penulis menyarankan untuk membuat sebuah website *Company Profile*. Website *Company Profile* yang akan dibangun akan memiliki struktur antarmuka system dan user experience yang baik, karena hal tersebut akan mempengaruhi kenyamanan pengunjung situs untuk mencari informasi terkait toko Warna *Bakery*. Salah satu metode yang dapat diterapkan kedalam situs pengembangan website *Company Profile* tersebut adalah *Five Planes Of UX*.

Metode *Five Planes Of UX (User Experience)* sendiri terdiri dari 5 elemen, yaitu *Strategy Plane*, *Scope Plane*, *Structure Plane*, *Skeleton Plane*, dan *Surface Plane*. Menggunakan metode *Five Planes Of UX (User Experience)* sendiri sangat cocok untuk perancangan sebuah website yang akan dibangun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka akan muncul masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menerapkan metode *Five Planes Of UX* dalam merancang antarmuka?
2. Bagaimana mengevaluasi desain UX yang telah dibuat menggunakan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*)?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan metode *Five Planes Of UX* dalam perancangan *UserExperience Website Warna Bakery*
2. Mengevaluasi design *User Experience Website Warna Bakery* menggunakan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*)

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang ditetapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya sampai perancangan prototype website *Warna Bakery* melalui desain UX
2. Beckend development menggunakan CMS Wordpress dan tidak dibahas dalam penelitian ini

1.5 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan maanfaat:

1. Bagi Politeknik Negeri Jember
Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan teknologi di Politeknik Negeri Jember
2. Bagi Masyarakat

Dalam penerapan menggunakan metode *five planes of ux* diharapkan dapat membantu masyarakat dalam penggunaan website *Warna Bakery* secara informative dan lebih nyaman saat diakses

3. Bagi Mahasiswa

Dapat menjadi studi pustaka untuk penelitian yang menggunakan metode yang sama.