

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi yang semakin cepat membuat semakin banyak aplikasi *mobile* atau *website* yang dapat membantu *user* untuk dapat menerima jasa atau melakukan transaksi melalui *smartphone*. Salah satu bentuk dari perkembangan teknologi adalah *e-commerce* atau yang bergerak di bidang usaha, *e-commerce* merupakan penjualan atau pemasaran berupa barang atau jasa melalui media internet yang menghubungkan antara *customer* dan produsen agar mudah melakukan transaksi (Triani, 2012).

Masyarakat saat ini membutuhkan pelayanan *online* secara cepat, contohnya adalah masyarakat yang ingin menggunakan jasa percetakan. Percetakan adalah proses mencetak dokumen dari *soft file* ke bentuk cetak dengan media kertas atau sejenisnya, tujuannya biasanya digunakan sebagai bukti laporan, tugas, karangan, atau surat yang digunakan untuk tujuan tertentu, sedangkan digital *print* merupakan cetak *modern* yang digunakan untuk mencetak gambar digital yang diolah di komputer ke mesin cetak. (Afifi & Hidayatullah, 2022)

Percetakan digital juga tidak hanya dihubungkan dengan industri percetakan besar, tetapi juga ada kaitannya dengan media promosi periklanan baik itu dalam ruangan ataupun luar ruangan seperti brosur, poster, spanduk, *banner*, baliho, ataupun *neonbox*. Namun pada saat ini sangat diperlukan kreatifitas pada kedua usaha tersebut baik itu usaha *print* ataupun percetakan digital *advertising*, yang umumnya menjadi perhatian terhadap pelayanan usaha *print* dan cetak digital yang biasanya sering mengalami antrian dan pembayaran yang masih dilakukan secara *cash*.

Adapun beberapa permasalahan yang dihadapi usaha *print* & cetak digital *advertising* berdasarkan hasil kuisisioner *google form* dengan responden dari kalangan masyarakat sebagai pencari jasa percetakan telah diperoleh sebanyak 51 responden seperti terjadinya antrian saat melakukan percetakan, lokasi tempat cetak yang jauh dari rumah, waktu pengerjaan yang lama, beberapa percetakan tidak dapat

menyelesaikan hasil cetaknya di hari itu, selain itu *customer* juga kesulitan memperoleh perbandingan harga antara tempat percetakan yang satu dengan lainnya. Selain kuisioner dengan *customer*, telah dilakukan wawancara terhadap 5 tempat penyedia jasa percetakan, dan berikut beberapa permasalahan dan kendala yang telah ditemukan seperti beberapa *customer* tidak paham cara mengoperasikan *printer*, *flashdisk* tidak terbaca dan ada beberapa *customer* membatalkan pesannya padahal pesannya sudah dicetak.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan akhirnya ada beberapa poin yang perlu dicermati yang nantinya perlu di berikan alternatif, dari alternatif ini bagaimana nantinya ada sebuah *website* yang bernama Cetak.id dengan fungsi seperti membantu *customer* yang akan melakukan percetakan dokumen atau *banner*, *spanduk*, dan sejenisnya secara *online* dan tanpa membawa flashdisk, kemudian *customer* juga bisa dengan mudah menemukan tempat cetak atau *print* terdekat, *customer* juga bisa menemukan tempat cetak atau *print* dengan harga termurah, ada fitur pesan antar yang mempermudah *customer* untuk *print* agar tidak keluar rumah, pada proses pembayaran menggunakan transfer bank, *customer* harus membayar *down payment* atau uang muka untuk menghindari *customer* yang membatalkan pesanan secara tiba-tiba, dan jika sudah beberapa menit setelah pemesanan, maka *customer* juga tidak bisa membatalkan pesanan secara tiba-tiba.

Berdasarkan alternatif tersebut maka perlu diawali dengan merancang desain *website* Cetak.id, dalam perancangan desain Cetak.id terdapat banyak metode yang bisa digunakan seperti metode *User Centered Design* (UCD), *Human Centered Design* (HCD), *Activity Centered Design* (ACD), dan *Design Thinking*, adapun penjelasan dari beberapa metode tersebut adalah yang pertama menurut (Supardianto & Tampubolon, 2020) menyatakan bahwa *User Centered Design* (UCD) ini adalah tahapan desain antarmuka yang berfokus pada kegunaan, kebutuhan pengguna, lingkungan, fungsi, dan alur kerja pada desainnya. Kemudian (Manurung et al., 2019) menyatakan bahwa *Human Centered Design* (HCD) merupakan pendekatan yang unik di dalam menyelesaikan permasalahannya, yang terkadang sulit untuk mendapatkan sebuah solusi yang inovatif. Kemudian (Samuel & Hapsari Indriani, 2021) menyatakan

bahwa *Activity Centered Design* (ACD) merupakan pendekatan yang berpusat pada aktivitas dari calon pengguna dan menganggap bahwa aktivitas sebagai tujuan tingkat, dan hasil yang diinginkan dari berpartisipasi dalam aktivitas itu adalah sama. Sedangkan menurut (Susanti et al., 2019) menyatakan bahwa *Design Thinking* merupakan metode desain produk yang berbasis inovasi yang bertumpu pada pencarian solusi untuk menyelesaikan permasalahan dalam desain sebuah produk.

Berdasarkan metode yang sudah dipaparkan, pada penelitian ini menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) karena metode ini merupakan salah satu metode yang paling sesuai untuk mengenali apa yang dibutuhkan *user* dan metode ini juga mengikutsertakan *user* dalam proses penelitiannya. Adapun menurut (Solichuddin, 2021) beberapa kelebihan metode UCD adalah cocok untuk pembangunan yang berfokus pada kebutuhan pengguna dan umpan balik pengguna dan cocok untuk merancang aplikasi yang dibutuhkan oleh target pasar yang spesifik

Metode *User Centered Design* (UCD) ini memiliki 5 langkah-langkah tahapan seperti yang pertama merupakan *Plan The Human Centered Design*, tahap ini dimulai dengan pencarian informasi yang diperlukan dengan melakukan identifikasi pada sumber-sumber terkait dengan permasalahan yang ada. Kemudian tahap yang kedua ada *Understand and Specify The Context Of Use*, tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi calon pengguna sistem, selain itu tahap ini juga berfungsi agar mengetahui karakteristik dari para pengguna dan karakteristik sistem yang dirancang untuk menentukan konteks dimana sistem itu akan digunakan. Kemudian tahap yang ketiga merupakan *Specify user Requirement*, tahap ini diawali dengan pengumpulan data yang diperlukan dengan melakukan wawancara terhadap kelompok responden dari pencari jasa percetakan dan penyedia jasa percetakan. Kemudian tahap yang keempat merupakan *Product Design Solution*, tahap ini dilakukan sebuah perancangan desain *website* Cetak.id menggunakan *tools* Figma, rancangan desain *website* yang dibuat bersifat *high fidelity* sehingga menghasilkan rancangan desain yang memiliki tampilan *user friendly*. Kemudian tahap yang terakhir merupakan *Evaluate Design Against User Requirement*, tahap ini pembuatan rancangan desain aplikasi akan dilanjutkan dengan melakukan evaluasi terhadap hasil rancangan desain aplikasi yang telah dibuat pada

tahap sebelumnya. Evaluasi yang dilakukan adalah *Usability testing*, menurut (Nielsen, 2012) ada lima komponen yang diukur dalam *Usability testing*, yaitu *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors*, dan *Satisfaction*. Teknik yang digunakan dalam usability ini adalah teknik *Performance Measurement* yang digunakan untuk mengukur 4 aspek *Usability* yaitu *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, dan *Error* selain itu juga digunakan teknik *Questionnaire for User Interface Satisfaction* (QUIS) yang digunakan untuk mengukur aspek *Satisfaction*. Adapun alat ukur yang digunakan untuk mengukur masing-masing aspek *Usability Testing* disini adalah *Success Rate* yang digunakan untuk mengukur aspek *Learnability*, *Time Based Efficiency* yang digunakan untuk mengukur aspek *Efficiency*, *Error Rate* yang digunakan untuk mengukur aspek *Error*, *Overall Relative Efficiency* yang digunakan untuk mengukur aspek *Memorability*, dan *Questionnaire for User Interface Satisfaction* (QUIS) yang digunakan untuk mengukur aspek *Satisfaction*

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa perlu dilakukan penelitian dengan judul “Perancangan Desain *Website Cetak.id* Menggunakan Metode *User Centered Design* (UCD)”. Pada penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan sebuah rancangan desain *website* yang mudah dan nyaman digunakan oleh pengguna dan juga memiliki tingkat *usability* yang baik. Penggunaan metode UCD dalam penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi desain antarmuka yang tepat, sehingga rancangan desain yang dibuat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses dan hasil perancangan desain *website Cetak.id* menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) ?
2. Bagaimana proses dan hasil evaluasi perancangan desain *website Cetak.id* berdasarkan uji *usability* menggunakan metode *usability testing* ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan yang diharapkan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan hasil perancangan desain *website* Cetak.id menggunakan metode UCD sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Untuk mengetahui hasil evaluasi perancangan desain *website* Cetak.id berdasarkan uji *usability* menggunakan metode *usability testing*

1.4 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Adapun ruang lingkup dalam penelitian perancangan desain *website* Cetak.id menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) yaitu sebagai berikut

1. Responden penelitian yang digunakan adalah 2 kelompok responden yang terjadi masyarakat umum/pencari jasa percetakan dan penyedia jasa percetakan di daerah kota Singaraja.
2. Dalam tahap evaluasi yang dilakukan menggunakan 5 aspek *usability* diantaranya adalah *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors*, dan *Satisfaction*
3. Dalam tahap evaluasi yang dilakukan sebanyak 2 kali pengujian.
4. Rancangan desain yang dibuat berbasis *website*
5. Penelitian ini dilakukan dari tahap perancangan desain berbasis *website* sampai ke tahap evaluasi *usability testing*, karena penelitian ini merupakan penelitian yang berlanjut jadi ketika ingin di lanjutkan ke tahap *develop website* bisa dilanjutkan oleh peneliti selanjutnya.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diharapkan sebagai hasil akhir penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

- a. Memperoleh pengetahuan dan pengalaman mengenai teori dan metode yang digunakan dalam penelitian sehingga dapat memberikan rekomendasi rancangan desain *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- b. Mendapatkan tambahan ilmu dari hasil penelitian yang dilakukan
- c. Dapat menerapkan teori-teori yang didapat dalam perkuliahan serta dapat menambah pengalaman mengenai perancangan desain *website*.

2. Bagi Calon Pengembang

Hasil dari perancangan *website* berupa gambaran desain rancangan antarmuka yang nantinya akan diberikan kepada calon pengembang.

