

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era yang semakin maju dan berkembang membuat orang cenderung lebih tertarik untuk melakukan berbagai hal dengan serba mudah, cepat, dan efisien. *User Interface* (UI) merupakan bagian penting yang bertindak sebagai perantara antara pengguna dan sistem yang memfasilitasi pengguna untuk dapat berinteraksi dengan sistem secara efisien. Pada umumnya *user interface* merupakan suatu tampilan *website* atau *mobile* yang dapat terlihat langsung oleh mata pengguna yang mempunyai tanggung jawab terhadap desain *layout*, gambar, tombol, atau yang berkaitan dengan visual. UI dan UX sangat berperan penting dalam sebuah produk karena akan menjadi penilaian terhadap kemudahan, efisiensi, dan pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi. *User Experience* (UX) lebih berfokus kepada pengalaman pengguna saat menggunakan atau berinteraksi dengan produk atau layanan yang ada. Kesalahan dalam merancang UI dan UX dapat berakibat pada berkurangnya loyalitas pelanggan apalagi pada bisnis *e-commerce* kecantikan yang berkembang sangat cepat membuat persaingannya semakin kompetitif sehingga membuat pelanggan akan lebih memprioritaskan kenyamanan dan kemudahan dari sebuah teknologi informasi yang digunakan[1].

Berdasarkan [similarweb.com](https://www.similarweb.com) dilihat dari data tren kunjungan *online* situs *e-commerce* kecantikan di Indonesia pada tahun 2021, terdapat 3 *e-commerce* kecantikan dengan tren kunjungan *online* terbanyak yaitu peringkat pertama ditempati oleh Sociolla, peringkat kedua ditempati oleh Beauty Haul Indo (Beautyhaul), dan peringkat ketiga ditempati oleh Sephora Indonesia. Data ini juga didukung berdasarkan jumlah *followers* dari *instagram e-commerce* kecantikan Indonesia, dimana ketiganya ini memiliki total pengunjung bulanan *website* ratusan ribu hingga jutaan dalam sebulannya[2]. Kesuksesan dari ketiga *e-commerce* ini tentunya dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung bisnis mereka seperti melalui perancangan *e-commerce* berbasis *website*, *mobile* ataupun sistem *desktop*. Namun, sistem belanja *online* dengan menggunakan *mobile* lebih diminati banyak orang dibandingkan melalui komputer atau laptop[3]. Faktor ini juga didukung berdasarkan data dari [similarweb.com](https://www.similarweb.com) di tahun 2023 yang menunjukkan bahwa penggunaan *mobile website* lebih unggul dari *desktop* dan *tablet* dengan persentase sebesar 66,05%, disusul oleh *desktop* sebesar 32,09%, dan terakhir *tablet*

sebesar 1,86%. Data tersebut menunjukkan bahwa pengguna lebih sering membuka situs *e-commerce* melalui perangkat *mobile* dibandingkan dengan desktop ataupun tablet.

Berdasarkan penelusuran, dari ketiga *e-commerce* kecantikan tersebut, Beautyhaul merupakan salah satu *e-commerce* kecantikan yang belum memiliki aplikasi berbasis *mobile*. Hal ini tentu menjadi permasalahan bagi Beautyhaul dikarenakan kepraktisan dari sebuah teknologi *mobile* turut berpengaruh terhadap loyalitas dari pelanggan dalam bertransaksi dan mencari informasi. Selain itu, sistem berbasis *website* yang tersedia pada *website* Beautyhaul masih belum begitu lengkap dan unggul dibandingkan *e-commerce* kecantikan lainnya. Kondisi ini tentu memunculkan ketidaknyamanan pelanggan. Pelanggan yang kurang nyaman tentu akan memilih untuk beralih ke perusahaan kompetitor sehingga merugikan perusahaan. Oleh sebab itu, penting untuk mengembangkan sebuah aplikasi berbasis *mobile* untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan. Tahap awal dari perancangan sebuah sistem yang sukses adalah melakukan perancangan UI dan UX aplikasi yang mudah untuk digunakan. Dalam merancang sebuah aplikasi yang mudah digunakan haruslah mengandung beberapa prinsip penting yang perlu diperhatikan seperti *consistency*, *hierarchy*, *personality*, *layout*, *type*, *color*, *imagery*, dan *control and affordances* [4].

Oleh sebab itu, pada penelitian ini akan dilakukan peningkatan kemudahan dan kenyamanan pelanggan Beautyhaul tanpa meninggalkan tujuan utamanya dengan mengangkat judul Analisis Dan Perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) Aplikasi *Mobile E-Commerce* Beautyhaul Menggunakan Metode Lean UX. Peneliti akan menggunakan metode *Lean UX* dalam perancangan *user interface* dan *user experience* aplikasi *mobile* Beautyhaul. *Lean UX* merupakan metode perancangan yang membuat pekerjaan lebih cepat dengan intensitas tinggi dan berfokus pada *actual experience* yang didesain dan perancangan yang lebih merujuk ke teknik dokumentasi konvensional. Metode *Lean UX* menggunakan 3 tahapan utama di dalamnya yaitu *Declare Assumption*, *Create an MVP*, *Run an Experiment*, dan *Feedback and Research* [5]. Diharapkan desain tampilan mampu memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut serta meningkatkan kepuasan interaksi antara pengguna dengan produk. Selain itu, diharapkan penelitian ini mampu merancang sebuah *user interface* dan *user experience* serta dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan Beautyhaul.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, Terdapat rumusan masalah yang harus diselesaikan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana merancang UI dan UX berbasis *mobile* untuk Beautyhaul sehingga memiliki rancangan sistem dan fitur yang mampu bersaing dengan kompetitor *e-commerce* kecantikan lainnya dalam mempertahankan loyalitas pelanggan?
2. Bagaimana merancang *user interface* dan *user experience* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan metode *Lean UX*?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian yang hendak dicapai untuk menyelesaikan rumusan masalah yang telah dituliskan adalah untuk menganalisis dan merancang sebuah aplikasi *e-commerce mobile* untuk Beautyhaul, sehingga dapat memberikan hasil perancangan *blueprint* yang dapat dikembangkan oleh Beautyhaul dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan teori dan memberikan pengetahuan dan wawasan bagi pembaca yang berkaitan dengan analisis UI dan UX menggunakan metode *Lean UX*.

2. Manfaat Praktik

Dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk mengembangkan usahanya dan dapat diaplikasikan oleh pelaku usaha dalam bisnis serupa. Dapat berguna sebagai masukan dan pemahaman atas rekomendasi perbaikan bagi Beautyhaul untuk mengembangkan aplikasi Beautyhaul guna selalu menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna. Dapat diimplementasikan oleh Beautyhaul melalui penerapan dengan melakukan *coding* terhadap desain yang telah dirancang.

1.5 Ruang Lingkup

Agar penelitian ini lebih berfokus dan menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka perlu dibatasi. Berikut batasan ruang lingkup pengerjaan proyek akhir ini, yaitu :

1. Metode pengujian *usability* yang digunakan pada *Feedback and Research* dari *Lean UX* adalah *System Usability Scale* (SUS).
2. Rancangan sistem dibatasi hanya tampilan *front end* yang dikhususkan untuk pelanggan.
3. *Software* yang digunakan untuk perancangan *wireframe* adalah Balsamiq Mockup 3 dan *prototype* aplikasi adalah Adobe XD.
4. Pada penelitian ini kami lebih berfokus pada perancangan UI/UX, tidak melakukan perbaikan pada sisi pengujian karena keterbatasan waktu yang tersedia.
5. Rancangan desain tidak meninggalkan ciri khas dari BeautyHaul, dimana nantinya kami tetap menggunakan warna putih dan biru.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL