

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* dalam sebuah aplikasi sangat penting untuk membantu pengguna mengenali suatu produk. Pada penelitian ini produk yang dimaksud berupa desain berbasis *mobile*, jika *UI* dirancang dengan baik maka dapat meningkatkan frekuensi pengguna untuk mempermudah saat mengakses. Hal tersebut yang membuat *UI* berperan penting dalam pengembangan sebuah produk, sedangkan *UX* berfokus pada pengalaman pengguna secara keseluruhan ketika menggunakan produk digital, termasuk dalam hal kepuasan, efisiensi, dan kegunaan.

Dalam konteks persaingan bisnis *e-commerce* yang semakin ketat, chatbot menjadi solusi kreatif untuk memberikan pengalaman belanja yang lebih interaktif dan menyenangkan bagi pengguna sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna. Untuk bisnis *e-commerce*, *UI* dan *UX* yang menarik dapat membantu untuk membangun kepercayaan dengan *user*. Jika *user* mencapai tujuan mereka, berarti *user* tersebut memiliki pengalaman yang menarik (Wahyuddin et al., 2022).

Seiring dengan perkembangan teknologi, *e-commerce* semakin populer di kalangan masyarakat, salah satu sektor yang terdampak adalah toko sembako. Toko sembako merupakan toko yang menjual bahan pokok dan kebutuhan lainnya. Proses transaksi di toko dibantu oleh pramuniaga yang sekaligus berperan sebagai kurir. Transaksi yang dibutuhkan setiap

harinya cukup banyak sehingga dibutuhkan pelayanan yang cepat dan tanggap. Sistem penjualan masih dilakukan secara tradisional, dimana pembeli harus datang langsung dan mengantri pemesanan atau pembelian produk dapat juga dilakukan melalui telepon atau personal chat. Pada kondisi ramai pelanggan tidak dapat langsung dilayani atau disiapkan pesannya dikarenakan keterbatasan pramuniaga yang dimiliki. Selain itu juga pemesanan melalui telepon atau personal chat dapat mengganggu kinerja pramuniaga yang sedang melayani pelanggan yang datang langsung ke toko. Pelanggan yang melakukan transaksi melalui personal chat ataupun *handphone* juga banyak yang belum mengenal atau mengetahui varian produk yang akan dibelinya sehingga kurang efektif, serta transaksi penjualan barang masih menggunakan nota sebagai bukti pembayaran dan permasalahan lainnya.

Berdasarkan pemaparan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul “Penggunaan Chatbot dalam Implementasi *User Interface* dan *User Experience* Toko Sembako dengan Pendekatan *User Centered Design*”, diharapkan dapat menghasilkan rancangan desain *UI* dan *UX* yang mudah digunakan oleh calon pengguna dan memberikan pengalaman baru dengan menggunakan metode *UCD*, dengan tampilan yang *user friendly*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari rujukan latar belakang yang telah dijelaskan peneliti dapat mengidentifikasi sebuah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang desain *UI* dan *UX* berbasis *mobile web e-commerce* menggunakan metode *UCD* dan menghasilkan rancangan tampilan aplikasi sesuai kebutuhan dari calon pengguna.
2. Bagaimana mengatasi masalah pengolahan laporan penjualan barang dan transaksi penjualan barang yang masih menggunakan nota tulis sebagai media pembayaran.
3. Bagaimana chatbot dapat meningkatkan *user experience* dan mempermudah proses transaksi jual beli.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan rancangan *prototype UI* dan *UX* dengan metode *UCD* pada aplikasi berbasis *mobile e-commerce* sesuai kebutuhan dari calon pengguna.
2. Untuk memperoleh pemahaman tentang pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi *Adobe XD* dengan fitur chatbot pada toko sembako.
3. Meningkatkan efisiensi layanan pelanggan pada toko sembako dengan mengimplementasikan chatbot dalam platform *e-commerce*.
4. Meningkatkan kepercayaan pengguna pada toko sembako dengan mengimplementasikan fitur chatbot yang dapat memberikan respon cepat dan akurat dalam menjawab pertanyaan dan masalah pengguna

1.4 Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan masalah dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Penelitian ini tidak sampai aplikasi hanya *prototype data flow diagram* dan untuk chatbot hanya menampilkan apa yang sudah diinputkan dalam *Adobe XD*.
2. Penelitian ini membahas aspek *user interface* dan *user experience* pada aplikasi *Adobe XD* dalam penggunaan chatbot pada toko sembako.
3. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis atau pengembangan chatbot secara mendalam, melainkan hanya sebatas implementasi chatbot pada aplikasi *Adobe XD* dengan pendekatan *user centered design*.

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan hasil rancangan desain tampilan secara *user friendly* sesuai kebutuhan *user*.
2. Dapat dipergunakan sebagai pedoman di bidang penelitian sejenis.
3. Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan dan keterampilan peneliti khususnya mengenai rancangan desain *UI* dan *UX*.
4. Bagi pembaca, hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan para pembaca terkait permasalahan efektivitas inovasi digital dalam meningkatkan volume penjualan.