

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah perilaku konsumen dalam berbelanja, terutama dalam hal berbelanja produk secara *online*. *E-commerce* kini tidak hanya menjadi alternatif bagi konsumen untuk memperoleh barang tanpa harus datang langsung ke toko, tetapi juga menjadi platform utama bagi pelaku usaha dalam memperluas jangkauan pasar. *Website e-commerce* memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan bisnis digital, termasuk dalam sektor *florist* yang secara tradisional dikenal mengandalkan interaksi langsung dengan konsumen. Menurut penelitian, perancangan UI/UX yang baik pada *website* mampu meningkatkan pengalaman pengguna sehingga berdampak positif pada efektivitas transaksi digital (Amelia et al., 2024).

Dalam konteks *website e-commerce*, pengalaman pengguna (*user experience*) dan antarmuka pengguna (*user interface*) merupakan faktor kunci yang menentukan tingkat keterlibatan dan kepuasan pengguna saat mengakses platform. Studi perancangan UI/UX menunjukkan bahwa pendekatan berbasis kebutuhan pengguna dapat membantu menciptakan antarmuka yang lebih intuitif dan mudah dinavigasi, sehingga menurunkan frustrasi dan meningkatkan keterlibatan pengguna dengan konten dan fitur *website* (Amelia et al., 2024).

Selain itu, perancangan UI/UX yang efektif juga mempengaruhi loyalitas pengguna dan retensi pelanggan *e-commerce*. Dalam lingkungan digital yang kompetitif, konsumen cenderung meninggalkan platform yang sulit diakses, tidak responsif, atau membingungkan dari sisi pengalaman interaksi. Penelitian akademik telah menunjukkan bahwa optimalisasi UI/UX dapat meningkatkan retensi pelanggan serta memperkuat hubungan emosional antara pengguna dan platform *e-commerce* (Novita & Hanifah, 2025).

Meskipun banyak penelitian yang fokus pada perancangan UI/UX untuk berbagai jenis *e-commerce* seperti *fashion* atau produk umum, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji sektor *florist*. Bunga dan produk *florist* memiliki karakter visual dan emosional yang berbeda dibandingkan

produk lain misalnya pentingnya tampilan visual yang estetik, kustomisasi pesan, dan pengalaman memilih produk yang personal. Perspektif tersebut menuntut pendekatan desain UI/UX yang lebih sensitif terhadap nuansa estetika sekaligus fungsionalitas pembelian. Belum banyak penelitian terdokumentasi yang mengintegrasikan pendekatan interaksi personal ini dalam konteks *florist* digital (Karunia et al., 2025).

Untuk menjawab tantangan tersebut, metode *Identify, Differentiate, Interact, Customize* dapat digunakan sebagai kerangka terstruktur dalam proses perancangan UI/UX. Pendekatan ini membantu dalam memahami kebutuhan pengguna (*identify*), membedakan fitur dan elemen berdasarkan prioritas kebutuhan (*differentiate*), menciptakan pengalaman interaksi yang efisien (*interact*), dan memberikan opsi personalisasi yang sesuai preferensi pengguna (*customize*). Dengan penerapan metode ini, diharapkan rancangan UI/UX dapat menciptakan pengalaman pengguna yang optimal, khususnya bagi pelanggan yang mencari produk *florist* secara *online* (Alja et al., 2024).

Dengan melihat pentingnya perancangan UI/UX dalam platform *e-commerce* dan kebutuhan khusus dari sektor *florist*, penelitian ini mencoba mengkaji secara lebih mendalam desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang mampu meningkatkan kenyamanan serta efektivitas transaksi digital. Fokus penelitian ini adalah pada perancangan UI/UX *website florist* menggunakan pendekatan *Identify, Differentiate, Interact, Customize*, sehingga menghasilkan prototipe yang tidak hanya estetik tetapi juga efisien dalam memenuhi kebutuhan pengguna saat berbelanja *online* (Alja et al., 2024).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang UI/UX *website e-commerce florist* yang mampu memberikan pengalaman pengguna yang nyaman, dan menarik secara visual?
2. Bagaimana penerapan metode *Identify, Differentiate, Interact, Customize* dalam proses perancangan UI/UX *website e-commerce florist*?

3. Bagaimana desain UI/UX yang dirancang dapat mendukung kebutuhan pengguna dalam memilih, menyesuaikan, dan melakukan pembelian produk *florist* secara *online*?
4. Bagaimana rancangan UI/UX yang dihasilkan dapat meningkatkan efektivitas interaksi pengguna dengan *website e-commerce florist*?
5. Bagaimana penerapan metode *Identify, Differentiate, Interact, dan Customize* (IDIC) dalam perancangan UI/UX *website e-commerce florist* untuk mendukung pengelolaan hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management*) serta personalisasi layanan kepada pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada perancangan UI/UX *website e-commerce florist*.
2. Proses perancangan dilakukan menggunakan metode *Identify, Differentiate, Interact, Customize* sebagai kerangka utama pengembangan desain.
3. Hasil penelitian berupa *prototype* desain UI/UX *website e-commerce florist* yang mencakup halaman utama (*homepage*), halaman katalog produk, halaman detail produk, halaman *login* dan *register*, halaman keranjang belanja, halaman *dashboard* pengguna, halaman *about* dan *contact us*, serta *prototype* alur proses pemesanan mulai dari pemilihan produk hingga *checkout*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang UI/UX *website e-commerce florist* yang berfokus pada kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam berinteraksi.
2. Menerapkan metode *Identify, Differentiate, Interact, Customize* dalam proses perancangan UI/UX untuk menghasilkan desain yang terstruktur dan berorientasi pada pengguna.
3. Menghasilkan *prototype* UI/UX *website e-commerce florist* yang mampu mendukung kebutuhan visual, emosional, dan fungsional pengguna.
4. Memberikan rekomendasi desain UI/UX yang dapat digunakan sebagai acuan pengembangan *website e-commerce florist* di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menyajikan tampilan UI/UX *website e-commerce florist* yang menarik, dan informatif guna meningkatkan kenyamanan serta ketertarikan pengguna dalam berbelanja produk *florist*.
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pencarian, pemilihan, serta pemesanan produk bunga melalui alur interaksi yang jelas dan terstruktur.
3. Menyediakan antarmuka *website* yang nyaman digunakan (*user friendly*), sehingga mempermudah pengguna dalam menavigasi halaman, menyesuaikan produk, dan melakukan transaksi secara *online*.
4. Membantu pemilik usaha *florist* dalam menyajikan produk, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan potensi penjualan.