

# BAB I

## Pendahuluan

Munculnya *e-commerce* merupakan bukti fenomena kemajuan teknologi yang kian berkembang pesat. Kemunculan *e-commerce* juga memberikan dampak yang besar dalam perkembangan dunia bisnis [1]. *E-commerce* adalah proses transaksi yang melibatkan pertukaran barang, layanan, atau data melalui jaringan internet. Sistem ini menghasilkan dampak positif seperti pengembangan koneksi bisnis, perluasan cakupan usaha, keamanan yang terjamin, serta mendukung operasional lebih lancar, hemat, dan mudah disesuaikan [2][3]. Pertumbuhan *e-commerce* berjalan seiring dengan peningkatan pengguna internet di seluruh dunia, menjadikannya media yang efektif bagi para pebisnis untuk meluncurkan dan menjual produknya secara global [4]. Namun meskipun berpotensi menguntungkan beberapa usaha bisnis masih menghadapi kendala dalam menerapkan system ecommerce [5]. Sebagai studi kasus Pepito Kudus merupakan sebuah bisnis ritel pakaian di Kota Kudus yang masih mengadopsi model toko tradisional. Alur bisnis di toko pepito ini masih mengikuti toko toko tradisional pada umumnya, dimana karyawan menghitung dan mencatat transaksi secara manual dalam buku catatan penjualan. Bagi pembeli yang berada di luar wilayah dapat memesan lewat facebook atau whatsapp, sementara pengiriman akan dikirimkan melalui jasa ekspedisi.

Dalam konsep implementasi *e-commerce*, sistem yang masih bersifat manual serta minimnya pemanfaatan teknologi dapat menjadi kendala dalam penerapannya [6]. Meskipun *e-commerce* memberikan manfaat besar seperti kontrol sepenuhnya terhadap platform, penguatan citra produk, dan penyesuaian pengalaman konsumen, kesuksesannya tetap bergantung pada perhatian terhadap keterlibatan pengguna [7]. Untuk mengatasi masalah ini, penerapan metode User Centered Design (UCD) sangatlah relevan, karena pendekatan ini menjadikan pengguna sebagai perhatian utama dalam pengembangan system [8]. Dengan menempatkan pengguna sebagai bagian utama pada tiap proses, dimulai dari perencanaan, desain, hingga penilaian, memastikan bahwa produk atau sistem yang dikembangkan selaras dengan kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi pengguna [9].

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putri Zukhruf Dinata telah membuktikan efektivitas pendekatan UCD dalam perancangan aplikasi *e-commerce* untuk coffee shop, di mana metode ini terbukti mampu meningkatkan kelancaran proses serta partisipasi pengguna [10]. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode User-Centered Design (UCD) dalam pengembangan platform penjualan online untuk Toko Pepito Kudus. Tujuan utama dari penelitian ini adalah menciptakan sistem *e-commerce* yang lebih efisien, meningkatkan kenyamanan pengalaman belanja pengguna, serta mendukung perkembangan toko dalam menghadapi transformasi digital.

## Tinjauan Literatur

Untuk mendukung proses penelitian ini, peneliti mampu menjelaskan beberapa konsep kajian pustaka dan teori dari penelitian sebelumnya mengenai topik yang hampir sama agar penelitian ini dapat terstruktur dan sistematis sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan pada penelitian ini.

Penelitian tentang implementasi metode User Centered Design (UCD) untuk mengembangkan sistem *e-commerce* pada UKM komoditas pangan lokal di Madura dengan permasalahan perancangan system hanya focus terhadap bisnis tanpa memperhatikan kebutuhan pengguna. Faktor-faktor tersebut menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dan frustrasi dalam menggunakan aplikasi, yang berdampak pada penurunan produktivitas. langkah penyelesaiannya adalah dengan mengembangkan platform belanja online yang intuitif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan pendekatan User Centered Design (UCD). Pengujian system menggunakan black box menunjukkan system berjalan tanpa kendala [8].

Penelitian tentang implementasi metode User Centered Design (UCD) Menggunakan framework Kanban dalam merancang pengalaman pengguna pada aplikasi. Masalah yang dibahas adalah banyaknya desain pengalaman pengguna dalam pengembangan produk dan layanan yang memengaruhi loyalitas pengguna. Penelitian ini menghasilkan aplikasi permainan edukasi untuk anak TK dengan

hasil yang optimal, dibuktikan melalui pengujian menggunakan model SUS yang memperoleh skor 89 [10].

Penelitian tentang implementasi metode User Centered Design (UCD) dalam mengembangkan layanan perdagangan barang bekas secara online. Dengan permasalahan kurangnya penghubung antara mahasiswa baru yang membutuhkan perabotan kos dan mahasiswa lulus yang ingin menyalurkan perabotan mereka. Menanggapi isu tersebut, penulis mengembangkan sebuah platform untuk jual beli perabot kost bekas dengan tujuan untuk membantu mempertemukan antara penjual dan pembeli yang ingin membeli perabot kost bekas. Dilakukan pengujian dengan menggunakan usability testing. Dari 22 responden, rata-rata diperoleh 93% untuk pengguna sebagai pembeli dan 92% untuk pengguna sebagai penjual [11].

Penelitian tentang perancangan user interface website *e-commerce* pada usaha kuliner menggunakan pendekatan User Centered Design. Tujuannya adalah untuk merancang antarmuka pengguna (UI) untuk situs web *e-commerce* untuk bisnis makanan, dengan memperhatikan aspek intuitif dan mudah digunakan (ramah pengguna) untuk menarik pelanggan. akses untuk melakukan pembelian [12].

Penelitian ini memiliki perbedaan dibandingkan studi sebelumnya, karena bertujuan untuk mengembangkan sebuah sistem yang dapat mendukung proses transaksi agar lebih efisien, cepat, dan mudah. Tentunya akan memberikan pengalaman yang menarik bagi para penggunanya. Dengan adanya fitur- fitur terbaru yakni pembayaran bisa dilakukan dengan E wallet semua merchant, desain antarmuka system yang minimalis serta adanya fitur diskon pada produk- produk tertentu. Dengan pengembangan system menggunakan metode User-Centered Design (UCD), yang mana pendekatan ini berfokus terhadap kebutuhan pengguna [7]. Dalam prosesnya, pengembangan User-Centered Design (UCD) mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan apa saja yang dibutuhkan pengguna. Sehingga pengembangan ini dirasa akan lebih optimal saat diterapkan [8].