

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi saat ini mendorong masyarakat beradaptasi dengan adanya kemajuan teknologi yang khususnya berhubungan dengan internet. Menurut Cindy (Alamin et al., 2023) mengemukakan bahwa pengguna internet tahun 2019 terdapat 172 juta, tahun 2020 dapat mencapai 200 juta, tahun 2021 mencapai 201 juta, tahun 2022 mencapai 202 juta, dan bulan Januari tahun 2023 mencapai 213 juta. Data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna internet menjadi kebutuhan di Indonesia.

Kemajuan teknologi pada saat ini dapat menjadi peluang untuk bisnis baru. *E-commerce* merupakan sebagai salah satu proses bisnis atau jual beli suatu barang yang menggunakan sistem elektronik atau secara *online* yang dapat menghubungkan perusahaan atau penjual kepada pelanggan atau pembeli yang bersifat komputerisasi (Yusuf et al., 2022). *E-commerce* dapat berkembang karena perilaku pembeli yang sudah tidak asing lagi terhadap adanya teknologi (Ilham et al., 2023). Adanya *e-commerce* tersebut dapat mempermudah pembeli untuk berkomunikasi dengan penjual tanpa adanya batas ruang dan waktu sehingga menjadikan proses untuk transaksi menjadi lebih cepat. Penjual menggunakan *platform e-commerce* sebagai tempat untuk promosi produk agar dapat lebih dikenal secara luas (Sampurna et al., 2023). Kegiatan jual beli secara *online* banyak dilakukan oleh perusahaan atau penjual untuk dapat bersaing dan bisa bertahan.

Pengguna internet di Indonesia dari tahun 2022 sampai dengan 2023 terdapat 62,2% yang melakukan aktivitas *e-commerce* setiap minggu untuk melakukan pembelian suatu produk secara *online* (Prayuti, 2024). Hal tersebut ingin dilakukan oleh Gabucci *Collection* merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang konveksi terutama untuk pakaian muslim. Gabucci *Collection* merupakan toko yang menjual berbagai macam model produk pakaian dress dan pakaian gamis syar'i.

Permasalahan yang dihadapi oleh Gabucci *Collection* yaitu tidak memiliki aplikasi penjualan atau *e-commerce* berbasis *mobile*. Sistem pemasaran dan penjualannya masih melalui sosial media yaitu *facebook*, karyawan kewalahan saat melayani pembeli yang meminta katalog barang serta ukuran pakaian yang masih tersedia, sehingga karyawan harus mengirimkan foto pakaian serta model atau motif pakaian produknya kepada pembeli. Saat ini pengguna *facebook* mulai menurun untuk tempat transaksi jual beli produk secara *online*, pengguna banyak yang berpindah ke *e-commerce* khusus untuk jual beli produk secara *online* (Anisa et al., 2023).

Solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh Gabucci *Collection* yaitu membuat suatu perancangan desain *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) untuk aplikasi berbasis *mobile*. Sangat penting untuk tampilan pada aplikasi adanya UI/UX agar *user* mudah saat menggunakan aplikasi dan mendapatkan suatu interaksi antara *user* dengan aplikasi (Ernawati and Indriyanti, 2022). Tampilan desain untuk antarmuka pada aplikasi atau *user interface* (UI) sangat berkaitan dengan *user experience* (UX) merupakan dua komponen tersebut dapat

menentukan keberhasilan suatu aplikasi (Nurliana et al., 2022). Adanya perancangan UI/UX dapat membantu tampilan antarmuka aplikasi *e-commerce Gabucci Collection* berbasis *mobile* ini menjadi informatif. Menurut Apriyana (Tukino et al., 2021) mengemukakan bahwa tampilan antarmuka yang informatif dapat memberikan kepercayaan kepada pembeli. Metode yang digunakan untuk perancangan aplikasi *e-commerce Gabucci Collection* adalah *user centered design* (UCD) merupakan metode yang memposisikan *user* sebagai pertimbangan utama. Metode *user centered design* (UCD) menjadikan sebagai salah satu pendekatan utama untuk penelitian yang menjadikan pengguna aplikasi atau calon pengguna aplikasi sebagai titik fokus utama untuk pembuatan perancangan atau pengembangan sistem mulai kebutuhan dan pengalaman pengguna (Sasongko et al., 2023). Pengujian perancangan aplikasi menggunakan *system usability scale* (SUS). Santoso (Prabowo and Suprpto, 2021) menyatakan bahwa pengujian *usability* dengan menggunakan SUS melakukan penilaian untuk kebergunaan dari suatu aplikasi dengan teknik yang mudah serta cepat dan mampu diandalkan. Komalasari (Prabowo and Suprpto, 2021) mengemukakan bahwa kelebihan menggunakan metode ini adalah responden mampu mengerti dengan mudah serta tidak membutuhkan responden dalam jumlah banyak akan tetapi memiliki akurasi yang tinggi, dan pengujian menggunakan SUS dapat mengetahui bahwa aplikasi mempunyai nilai kebergunaan atau tidak, serta melakukan evaluasi perancangan aplikasi menggunakan metode *usability testing*. Evaluasi dengan *usability testing* untuk mengidentifikasi permasalahan dalam UI/UX untuk menemukan suatu peluang untuk meningkatkan perancangan pada aplikasi (Rizma et al., 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang perancangan UI/UX tujuan untuk merancang antarmuka *thrift shop* elka dengan menggunakan metode UCD aplikasi *mobile e-commerce* menyatakan bahwa aplikasi *mobile e-commerce* dapat berjalan dengan baik, pengujian menggunakan *cognitive walkthrough* mendapatkan hasil skor akhir 90,66% (Pallu et al., 2023). Penelitian terdahulu tentang perancangan UI/UX yang bertujuan untuk merancang antarmuka aplikasi pemesanan menu di kafe dengan metode UCD pada *web e-commerce* mendapatkan hasil yang sesuai dengan kebutuhan *user*. Pengujian pada perancangan menggunakan *heuristic evaluation* mendapatkan skor tertinggi 95 (Dinata et al., 2023). Penelitian selanjutnya tentang perancangan UI/UX tujuan untuk merancang antarmuka aplikasi komik berbasis *mobile* dengan menggunakan metode UCD dan pengujiannya menggunakan metode *system usability scale* (SUS) menghasilkan *user interface* dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan hasil pengujian mendapatkan hasil skor 70 (Mailangkay and Sinaga, 2023).

Metode pada penelitian ini menggunakan metode UCD dan hasil perancangan tersebut dievaluasi atau melakukan pengujian menggunakan metode SUS dan *usability testing*. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rancangan tampilan UI/UX yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh *user*. Perancangan dengan metode UCD dalam penelitian ini dapat terealisasi dan sesuai dengan kebutuhan *user*.

1.2 Rumusan Masalah

Kegiatan jual beli secara *online* banyak dilakukan oleh perusahaan atau penjual untuk dapat bersaing dan bisa bertahan. Permasalahan yang dihadapi oleh

Gabucci *collection* yaitu tidak memiliki aplikasi penjualan atau *e-commerce* berbasis *mobile*. Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) pada aplikasi *e-commerce* Gabucci *Collection* menggunakan metode *user centered design* (UCD)?
2. Bagaimana mengevaluasi tampilan aplikasi *e-commerce* Gabucci *Collection* dengan menggunakan *system usability scale* (SUS) dan *usability testing* dalam meningkatkan pengalaman berbelanja pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini menggunakan beberapa batasan masalah sehingga penelitian dapat dilaksanakan secara spesifik. Batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Perancangan aplikasi dilakukan pada figma.
2. Perancangan tampilan berbasis *mobile*.
3. Pengguna aplikasi hanya sebagai pembeli.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) pada aplikasi *e-commerce* Gabucci *Collection* menggunakan metode *user centered design* (UCD).

2. Mengevaluasi tampilan aplikasi *e-commerce Gabucci Collection* dengan menggunakan SUS dan *usability testing* dalam meningkatkan pengalaman berbelanja pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang terkait, diantaranya:

1. Menambah kemampuan dalam desain UI/UX dan dapat membantu penelitian yang akan datang terkait dengan tentang desain UI/UX.
2. Menjadi referensi ilmu pengetahuan khususnya tentang desain UI/UX untuk Jurusan Informatika Universitas Siliwangi.
3. Menjadi sebagai salah satu acuan untuk tampilan aplikasi antarmuka atau UI/UX untuk *Gabucci Collection*.