

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era digitalisasi, *website e-commerce* dalam industri bisnis menjadi salah satu pilar utama. *E-Commerce* merupakan sistem yang memfasilitasi transaksi dan pertukaran nilai antara penjual dan pembeli melalui platform *online* [1]. Jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia meningkat pesat dan diperkirakan akan mencapai 189,6 juta pada tahun 2024 [2]. Dengan menggunakan *E-Commerce*, UMKM dapat mengoperasikan sistem untuk pendataan produk dan transaksi dalam waktu singkat [3].

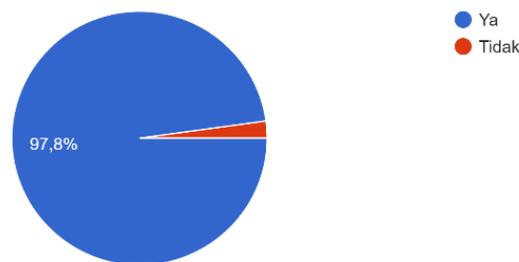


Gambar 1.1. Prediksi Angka Pengguna E-Commerce di Indonesia 2024 [2]

Meskipun pengguna *website e-commerce* sudah meningkat, tingkat adopsi *e-commerce* di kalangan UMKM di Indonesia masih rendah dikarenakan rendahnya kualitas talenta, inovasi dan kemampuan adaptasi teknologi [4]. OhMyCake salah satu UMKM berlokasi di Kalideres bergerak dibidang pembuatan dan penjualan kue yang belum memanfaatkan penggunaan *website e-commerce*. Pemilik sekaligus admin OhMyCake masih berstatus mahasiswa menangani seluruh pekerjaan mulai dari menanggapi, memproses hingga mengatur pengiriman pesanan kue. Karena seluruh operasional dikelola secara mandiri oleh pemilik yang juga berstatus sebagai mahasiswa, hal ini juga menjadi alasan untuk tidak menggunakan *platform E-Commerce* yang sudah ada saat ini seperti *Shopee Food*, *Grab food*, dan *Gofood* karena platform tersebut mengharuskan penjual untuk selalu siap

menerima dan memproses pesanan saat itu juga (Admin, Komunikasi Pribadi, 30 April 2024). Analisis lebih lanjut melalui wawancara dan kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa terganggu dengan lambatnya respon yang mencapai dua hingga tiga jam. Bahkan sebagian besar pelanggan menyatakan kemungkinan besar tidak akan melanjutkan pemesanan jika harus menunggu lebih dari satu jam.

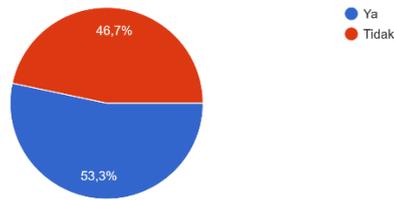
Saat melakukan pembelian, Apakah waktu respons admin OhMyCake lambat?
46 jawaban



Gambar 1.2. Waktu Respons Admin

Berdasarkan Gambar 1.2. menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan menyatakan lambatnya respons admin. Berperan sebagai admin sekaligus mengerjakan kegiatan operasional, sering kali tidak sengaja mengabaikan pesan dari pelanggan karena tidak dapat membalas pesan disaat itu juga. Hal ini telah dikonfirmasi oleh pelanggan OhMyCake bahwa "Tanggapan admin yang mencapai dua hingga tiga jam membuat pelanggan merasa pelayanan OhMyCake tidak memuaskan. Selain itu, mulai dari pemesanan hingga kesepakatan membutuhkan waktu minimal 1 hari. (Komunikasi pribadi, 27 Juni 2024)".

Jika Anda harus menunggu lebih dari satu jam untuk mendapatkan balasan dari admin, apakah Anda akan tetap melanjutkan pembelian kue di OhMyCake?
45 jawaban



Gambar 1.3. Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Pelanggan

Seperti yang digambarkan pada Gambar 1.3. mayoritas pelanggan OhMyCake menyatakan tidak pembelian kue di OhMyCake jika harus menunggu lebih dari satu jam. Hal ini menjadi kekhawatiran besar karena dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan baru di masa depan dan kehilangan loyalitas pelanggan lama. Oleh karena itu, diperlukan adanya sistem otomatisasi yang efektif untuk meningkatkan pelayanan OhMyCake untuk mencegah terjadinya kehilangan pelanggan.

Dengan penerapan *website e-commerce* pada OhMyCake, admin hanya perlu mengoperasikan sistem untuk pendataan produk dan transaksi dalam waktu singkat. Data pada Gambar 1.1 dapat dijadikan acuan bahwa admin dan pelanggan OhMyCake juga akan mampu dan bersedia menggunakan *website e-commerce*. Dalam pengembangan *website e-commerce*, pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna menjadi kunci utama untuk menciptakan solusi yang sesuai dengan harapan [4]. Metode *User-Centered Design* (UCD) sangat menekankan untuk menempatkan pengguna sebagai pusat perancangan sistem [5]. Dengan mengadopsi pendekatan ini, *website e-commerce* akan memiliki fungsi dan fitur yang sesuai dengan keperluan calon pengguna[5].

Pada tahap UCD, evaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*) sangat penting untuk memastikan bahwa desain *website e-commerce* yang dikembangkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna [5]. *Usability Testing* merupakan pengujian yang umum digunakan untuk melakukan

evaluasi antarmuka pengguna. Penggunaan *Usability Testing* menghasilkan informasi yang dibutuhkan tentang bagaimana desain antarmuka pengguna yang sesuai dengan pola berpikir alami manusia [6]. *Usability Metrics* adalah indikator untuk mengukur sejauh mana kebergunaan sistem bagi penggunanya yang mencakup seperti aspek efektifitas, efisiensi, dan kepuasan pengalaman pengguna yang disajikan dalam format angka [7]. Sementara itu, Metode UEQ memberikan data kuantitatif tentang persepsi, perasaan, dan perilaku pengguna saat berinteraksi dengan sistem atau produk [8].

Dengan menggunakan *Usability Testing* yang mengadopsi pendekatan *Usability Metrics* berdasarkan standar ISO/IEC 25022, serta *User Experience Questionnaire* (UEQ), desain antarmuka dapat divalidasi secara kuantitatif dan kualitatif sesuai kebutuhan pengguna OhMyCake. Berdasarkan latar belakang, penelitian berjudul "**Perancangan dan Pengembangan Website E-Commerce dengan Metode User Centered Design (Studi Kasus: OhMyCake)**" difokuskan pada pengembangan *website* dari *sistem e-commerce*, khususnya antarmuka pengguna yang memungkinkan transaksi dilakukan secara mandiri. Dengan demikian, perancangan dan implementasi antarmuka *website* ini bertujuan tidak hanya meningkatkan efisiensi proses pemesanan bagi pelanggan, tetapi juga secara signifikan mengurangi beban komunikasi administratif pada sisi admin melalui sistem yang otomatis, responsif, dan terstruktur.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan utama yang dihadapi OhMyCake adalah lambatnya respon admin dan tingginya beban operasional karena proses pemesanan masih dilakukan secara manual. Untuk mengatasinya, dibutuhkan sistem antarmuka yang memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan secara mandiri tanpa bergantung pada balasan admin. Berdasarkan kondisi tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan antarmuka *website e-commerce* OhMyCake yang dapat mendukung pemesanan mandiri oleh pelanggan dan mengurangi beban komunikasi pada admin?
2. Bagaimana pendekatan *User Centered Design* (UCD) diterapkan dalam proses perancangan antarmuka website untuk memastikan sistem sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna OhMyCake?
3. Bagaimana hasil evaluasi usability terhadap antarmuka *website e-commerce* OhMyCake dengan menggunakan *Usability Metrics* (*completion rate, time-based efficiency, overall efficiency*) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan antarmuka website *e-commerce* bagi OhMyCake yang dapat memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan secara mandiri tanpa bergantung pada balasan admin. Dalam proses perancangannya, *metode User Centered Design* (UCD) digunakan agar kebutuhan pengguna, baik pelanggan maupun admin, dapat terakomodasi secara menyeluruh dalam desain antarmuka. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kebergunaan dan kepuasan pengguna terhadap antarmuka yang dikembangkan menggunakan pendekatan *Usability Metrics* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ), sehingga sistem yang dihasilkan dapat dipastikan efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan pengguna.

Manfaat dari penelitian ini adalah menghadirkan solusi *e-commerce* yang dapat meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan mengurangi beban komunikasi repetitif pada admin, serta memberikan pengalaman pemesanan yang lebih cepat dan nyaman bagi pelanggan. Hubungan antara tujuan penelitian, metode pengujian, dan kesimpulan yang diharapkan dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1. Tabel Keterkaitan Tujuan, Pengujian, dan Kesimpulan

No	Tujuan	Pengujian	Kesimpulan
1	Merancang dan mengimplementasikan antarmuka <i>website e-commerce</i> yang memungkinkan untuk pemesanan mandiri	Pengujian prototipe menggunakan skenario pemesanan mandiri dari <i>homepage</i> hingga halaman sukses	Sistem memungkinkan pelanggan menyelesaikan transaksi secara mandiri tanpa bergantung pada balasan admin
2	Menerapkan pendekatan <i>User Centered Design</i> (UCD) dalam proses perancangan antarmuka	Dokumentasi proses UCD	Proses UCD berhasil menghasilkan desain yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan admin
3	Mengevaluasi <i>usability</i> antarmuka menggunakan <i>Usability Metrics</i> dan UEQ	Pengujian efektivitas (<i>completion rate</i>), efisiensi (<i>time-based & overall</i>), serta kepuasan (UEQ)	Diharapkan antarmuka memiliki tingkat kegunaan yang tinggi serta mampu memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan

1.4. Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan ketercapaian tujuan penelitian, berikut ini adalah batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini berfokus pada perancangan dan *pengembangan website e-commerce* OhMyCake dengan pendekatan *User Centered Design* (UCD).
2. Subjek pengguna dalam penelitian ini mencakup admin sebagai pengelola sistem dan pelanggan sebagai pengguna utama yang berinteraksi langsung dengan website.
3. Fitur antarmuka untuk pelanggan yang dikembangkan terbatas pada halaman *Landing Page*, *Profile Page*, *Product Page*, *Cart Page*, *Checkout Page*, *My Order Page*, dan *Success Page*. Fitur-fitur tersebut dipilih karena

merupakan komponen inti dalam proses pemesanan kue secara online dan memiliki pengaruh langsung terhadap efisiensi transaksi.

4. Fitur antarmuka untuk admin mencakup pengelolaan *Users*, *Categories*, *Products*, dan *Orders*. Fitur ini dikembangkan untuk mendukung efisiensi operasional dalam memantau pesanan dan mengatur stok *secara real-time*.

1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan perancangan dan implementasi berbasis metode *User Centered Design* (UCD). Pendekatan UCD digunakan untuk memastikan bahwa perancangan antarmuka *website e-commerce* OhMyCake sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui tahapan identifikasi pengguna, spesifikasi kebutuhan, perancangan solusi, dan evaluasi desain. Proses penelitian ini juga melibatkan studi literatur, perancangan sistem, serta evaluasi empiris menggunakan *Usability Testing* dengan pendekatan *Usability Metrics* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.6. Jadwal Pelaksanaan

Berikut ini adalah jadwal pelaksanaan penelitian yang setiap tahapnya memiliki milestone yang jelas sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi pencapaian setiap progress.

Tabel 1.2. Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir.

No.	Deskripsi Tahapan	Bulan 1	Bulan 2	Bulan 3	Bulan 4	Bulan 5	Bulan 6
1	Menentukan Topik dan Proposal Penelitian						
2	Studi Literatur & Penentuan Metode Penelitian						
3	Pengumpulan Data & Analisis Kebutuhan Pengguna						
4	Perancangan Website E-Commerce (UI/UX)						
5	Evaluasi dengan Usability Metrics dan UEQ						
6	Analisis Hasil Evaluasi dan Penyempurnaan Website (UI/UX)						
6	Pengembangan Website						
6	Penyusunan Laporan/Buku TA						