

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap kemudahan dalam berbelanja, pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi digital guna mempertahankan daya saing dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Salah satu UMKM yang menghadapi kebutuhan tersebut adalah Jaquuu, yang bergerak di bidang fashion dengan menjual produk berupa baju, sweater dan hoodie. Pada awalnya, Jaquuu mengandalkan platform media sosial dan toko fisik yang berlokasi di MTC Mall Panam dalam menjalankan kegiatan penjualan dan melayani pelanggan. Proses penjualan dilakukan secara offline maupun melalui pemesanan melalui media sosial. Seiring dengan meningkatnya aktivitas penjualan, berbagai kendala mulai dirasakan, terutama dalam pengelolaan pesanan, pencatatan stok, transaksi, dan penyampaian informasi produk kepada pelanggan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan suatu solusi berbasis teknologi digital berupa *website e-commerce* yang tidak hanya dapat membantu mengelola proses bisnis, tetapi juga memperhatikan pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX). UX merupakan aspek penting dalam pengembangan suatu sistem karena berkaitan dengan bagaimana pengguna berinteraksi dan merasakan kemudahan ketika menggunakan sistem. Dalam *website e-commerce*, pengalaman pengguna dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam mempelajari sistem, memperoleh bantuan dari fitur dan informasi yang tersedia, menyelesaikan aktivitas secara efisien, merasa nyaman ketika menggunakan sistem, serta memiliki kendali terhadap proses interaksi yang dilakukan. Oleh karena itu, pengembangan *website e-commerce* perlu memperhatikan aspek *usability* agar sistem yang dibangun tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga dapat digunakan dengan mudah dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Website e-commerce dapat menjadi media digital yang menyediakan berbagai fungsi secara terintegrasi, seperti penyajian informasi produk, proses pemesanan, pengelolaan transaksi, serta pengelolaan data penjualan. Namun,

keberadaan fitur yang lengkap belum tentu menjamin sistem dapat digunakan dengan baik apabila antarmuka dan alur interaksi tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, perancangan sistem perlu melibatkan pengguna agar kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi dapat dipahami secara langsung. Dengan melibatkan pengguna dalam proses pengembangan, rancangan sistem dapat disesuaikan dengan kemampuan, kebutuhan, dan kebiasaan pengguna sehingga dapat menghasilkan pengalaman penggunaan yang lebih baik.

UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah berdasarkan kriteria tertentu seperti kekayaan bersih dan hasil penjualan tahunan. Jaquuu termasuk dalam kategori UMKM karena memiliki cakupan operasional yang masih terbatas, jumlah karyawan yang relatif sedikit, serta skala pendapatan yang sesuai dengan karakteristik usaha mikro, kecil, dan menengah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jazlan selaku pemilik UMKM Jaquuu pada tanggal 5 Januari 2025, diketahui bahwa Jaquuu mengalami beberapa permasalahan dalam kegiatan operasionalnya, seperti kesulitan dalam mengelola pesanan, manajemen stok yang belum terstruktur, serta keterbatasan dalam menjangkau pasar yang lebih luas. Permasalahan tersebut turut berdampak terhadap pendapatan usaha. Berdasarkan data penjualan, pendapatan Jaquuu menunjukkan tren penurunan dari tahun ke tahun, yaitu sebesar Rp37.100.000 pada tahun 2022, kemudian menurun menjadi Rp34.740.000 pada tahun 2023, dan kembali menurun menjadi Rp26.000.000 pada tahun 2024.

Meskipun Jaquuu telah memanfaatkan media sosial dan mencoba menggunakan *marketplace* sebagai sarana pemasaran, proses pengelolaan data transaksi dan stok masih dilakukan secara manual menggunakan catatan tangan dan Excel. Kondisi tersebut menyebabkan pengelolaan data menjadi kurang terstruktur dan dapat menyulitkan pemilik maupun karyawan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Selain itu, dari sisi pelanggan, informasi produk yang belum tersusun secara terintegrasi dapat mempengaruhi kemudahan dalam memperoleh informasi dan melakukan proses pembelian. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi tidak hanya berkaitan dengan

pengelolaan operasional, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana pengguna dapat berinteraksi dengan sistem secara mudah, terbantu, efisien, nyaman, dan memiliki kendali selama menggunakan sistem.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan metode pengembangan yang memungkinkan pengguna terlibat secara langsung dalam proses perancangan dan evaluasi sistem. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode *prototyping*. Menurut Simamora (2020), *prototyping* merupakan pendekatan pengembangan sistem yang memungkinkan pengembang dan pengguna membentuk sistem secara bertahap melalui pembuatan rancangan awal dan pemberian umpan balik. Melalui proses tersebut, sistem dapat dikembangkan secara iteratif berdasarkan kebutuhan dan evaluasi pengguna. Hal ini sejalan dengan McLoughlin (2015) yang menyatakan bahwa *prototyping* memiliki peran penting dalam proses perancangan UI/UX karena memungkinkan solusi desain dievaluasi dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna sejak tahap awal pengembangan.

Penerapan metode *prototyping* dalam penelitian ini memiliki keterkaitan erat dengan perancangan UX. Melalui proses pengumpulan kebutuhan pengguna, pembuatan rancangan awal, serta evaluasi dan perbaikan rancangan secara berulang, pengembang dapat mengidentifikasi permasalahan pengguna dan menyesuaikan sistem berdasarkan umpan balik yang diberikan. Dengan demikian, metode Prototype digunakan untuk menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, sedangkan aspek UX digunakan untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna setelah sistem dikembangkan.

Evaluasi terhadap pengalaman pengguna dilakukan menggunakan USE Questionnaire yang terdiri dari lima aspek, yaitu *Learnability*, *Helpfulness*, *Efficiency*, *Affect*, dan *Controllability*. Aspek *Learnability* digunakan untuk mengukur kemudahan pengguna dalam mempelajari dan memahami sistem. Aspek *Helpfulness* digunakan untuk mengukur sejauh mana fitur dan informasi dalam sistem dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan aktivitasnya. Aspek *Efficiency* digunakan untuk mengukur kemampuan pengguna dalam menyelesaikan aktivitas secara efektif dan tidak berlebihan dalam penggunaan waktu maupun langkah. Aspek *Affect* digunakan untuk mengetahui kesan,

kenyamanan, dan kepuasan pengguna terhadap sistem. Sementara itu, aspek *Controllability* digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa memiliki kendali ketika berinteraksi dengan sistem. Kelima aspek tersebut digunakan untuk mengetahui apakah *website e-commerce* yang dikembangkan telah memberikan pengalaman penggunaan yang baik bagi pengguna.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini merancang dan membangun *website e-commerce* untuk UMKM Jaquuu menggunakan metode *prototyping* dengan memperhatikan kebutuhan dan pengalaman pengguna. Sistem yang dibangun memiliki fitur utama berupa pengelolaan produk dan stok barang, pengelolaan pesanan, laporan penjualan, pengelolaan diskon, serta katalog produk yang informatif dan responsif. Pelanggan dapat mengakses *website* melalui berbagai perangkat, melihat informasi dan detail produk, mengelola keranjang belanja, serta melakukan pembelian secara online. Sementara itu, pemilik dan karyawan dapat mengelola data produk, stok, pesanan, diskon, dan laporan penjualan melalui sistem yang terintegrasi.

Dengan menerapkan metode *prototyping* dan mengevaluasi sistem berdasarkan lima aspek UX menggunakan *USE Questionnaire*, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan *website e-commerce* yang tidak hanya mampu mendukung proses penjualan dan pengelolaan operasional UMKM Jaquuu, tetapi juga mudah dipelajari, membantu pengguna, efisien digunakan, memberikan pengalaman yang nyaman, serta memberikan kendali yang baik kepada pengguna dalam berinteraksi dengan sistem.

Selain pengujian fungsionalitas sistem, evaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*) menjadi faktor krusial untuk memastikan bahwa *website e-commerce* yang dikembangkan tidak hanya dapat berfungsi, tetapi juga memberikan daya tarik, kemudahan, dan kenyamanan saat digunakan oleh owner, karyawan, maupun pelanggan. Pengujian pengalaman pengguna pada penelitian ini mengadopsi metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode UEQ dipilih karena menyediakan alat ukur yang mencakup banyak hal, melalui 6 skala pengukuran, yaitu *Attractiveness* (*Daya Tarik*), *Perspiciuity* (*Kejelasan*), *Efficiency* (*Efisiensi*), *Dependability* (*Ketepatan/Keandalan*), *Stimulation* (*Stimulasi*), dan *Novelty* (*Kebaharuan*) (Laugwitz et al., 2008).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana merancang dan membangun *website e-commerce* untuk UMKM Jaquuu menggunakan metode *prototyping* berdasarkan kebutuhan dan umpan balik pengguna, serta menghasilkan sistem yang dapat mendukung proses operasional dan memberikan pengalaman penggunaan yang baik bagi pengguna?”

1.3 Batasan Masalah

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

1. Fitur utama yang dikembangkan meliputi pengelolaan stok, katalog produk, transaksi penjualan, pengelolaan diskon, dan laporan penjualan.
2. Fitur pengelolaan stok, diskon, laporan penjualan, dan pengelolaan data operasional lainnya hanya dapat diakses oleh pengguna yang memiliki hak akses sebagai owner atau karyawan sesuai dengan perannya.
3. Pengantaran produk hanya berlaku untuk wilayah Pekanbaru.
4. Pengembangan sistem menggunakan metode *prototyping* dengan melibatkan pengguna melalui pemberian umpan balik dan proses iterasi terhadap rancangan sistem.
5. Evaluasi pengalaman pengguna dalam penelitian ini dibatasi pada aspek *Learnability*, *Helpfulness*, *Efficiency*, *Affect*, dan *Controllability*.
6. Pengujian fungsional sistem dilakukan menggunakan metode *Black Box Testing*, sedangkan evaluasi usability dilakukan menggunakan *Usability Testing*.
7. Sistem tidak mencakup fitur *fit recommendation*, *virtual try-on*, maupun pelacakan pesanan secara *real-time*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari pembuatan proyek akhir ini adalah:

1. Merancang dan membangun *website e-commerce* untuk UMKM Jaquuu

yang dapat mendukung proses pemasaran, pengelolaan produk dan stok, transaksi penjualan, pengelolaan diskon, serta penyajian laporan penjualan.

2. Menerapkan metode *prototyping* dalam pengembangan *website e-commerce* dengan melibatkan pengguna melalui proses pengumpulan kebutuhan, pembuatan rancangan, pemberian umpan balik, dan perbaikan rancangan secara iteratif.
3. Menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan memperhatikan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem, baik dari sisi pelanggan maupun owner dan karyawan.
4. Mengevaluasi fungsi dan pengalaman penggunaan sistem untuk mengetahui kesesuaian fungsi sistem serta tingkat kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan website *e-commerce* yang telah dibangun.
5. Mengukur dan menganalisis tingkat pengalaman pengguna (*User Experience*) pada *website e-commerce* Jaquuu menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) berdasarkan skala *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi UMKM Jaquuu, dapat membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan operasional penjualan melalui sistem yang terintegrasi untuk mengelola produk, stok, pesanan, diskon, laporan penjualan dan juga dapat membantu memperluas jangkauan pemasaran dengan menyediakan media penjualan digital yang dapat diakses oleh pelanggan melalui berbagai perangkat.
2. Bagi owner dan karyawan, mempermudah proses pengelolaan data produk dan stok secara lebih terstruktur, sehingga informasi mengenai ketersediaan produk dapat diperoleh dengan lebih mudah.
3. Bagi pelanggan, memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi produk, melihat detail produk, melakukan pemesanan, serta melakukan

transaksi melalui *website* dengan alur penggunaan yang lebih mudah dan nyaman.

4. Bagi pengembangan sistem, penerapan metode *prototyping* memungkinkan sistem dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan umpan balik pengguna sehingga rancangan dan fitur yang dihasilkan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.
5. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan sistem *e-commerce* berbasis *website* yang menerapkan metode *prototyping* dan memperhatikan aspek pengalaman pengguna.