

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi informasi, terutama internet merupakan faktor perkembangan pesat *Electronic Commerce (E-commerce)*. Dengan adanya *e-commerce* pelaku usaha ini dapat mengembangkan bisnisnya dan dapat menjalin hubungan dari konsumen dengan lebih efisien, karena semua elemen yang terlibat dalam proses bisnis seperti layanan pelanggan, produk dan layanan yang tersedia, cara promosi, dan pembayaran digunakan melalui *e-commerce*. Bisnis yang menjual pakaian akan menemukan bahwa penggunaan teknologi *e-commerce* akan mempermudah promosi, penjualan, dan manajemen barang. Dalam hal promosi, transaksi penjualan maupun manajemen barang. Dari segi promosi, pelaku bisnis tidak memerlukan biaya yang besar karena di *e-commerce* menggunakan internet yang dapat diakses oleh siapa saja, dan dimana saja. Dari segi transaksi penjualan, para pelaku bisnis dapat melakukan aktifitas lain dan tidak terbatas pada letak tempat saja, sementara konsumen dapat berbelanja dimana saja.

Internet tidak hanya mengubah cara masyarakat berpikir, tetapi juga mengubah cara hidup karena pesatnya kemajuan teknologi. mulai dari bagaimana berinteraksi, menggunakan media sosial, hingga membeli sesuatu. Salah satu perkembangan teknologi yang disebut UI (User Interface) dan UX (User Experience) adalah yang dapat memanfaatkan sarana digital dan internet untuk melakukan perancangan produk yang dapat dilihat dan digunakan secara baik serta meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan produk atau jasa tersebut (Putra et al., 2021).

Design thinking adalah metode yang meminimalkan risiko dan ketidakpastian dalam inovasi. Bisnis lebih mudah memahami masalah utama yang

membutuhkan solusi dan produk atau fungsi layanan apa yang harus mereka sediakan untuk memenuhi kebutuhan ini dengan berfokus pada iterasi yang cepat dari ide dan keterlibatan aktif klien dalam diskusi terbuka selama proses berlangsung. Selanjutnya, tugas manajer adalah bekerja sama dengan orang lain untuk membangun dan memanfaatkan lebih banyak kreativitas kolektif (manajemen kreatif), dan lebih banyak staf yang menggunakan kemampuan intelektualnya sendiri. Ada lima proses dalam desain thinking: empathize, define, ideate, prototype, dan test. Untuk mengumpulkan atau mendapatkan ide, empathize adalah langkah pertama. Ini memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi karakteristik pengguna melalui observasi, wawancara, atau survei yang mendalam. Define adalah langkah berikutnya setelah memeriksa kebutuhan atau masalah pengguna; hasilnya harus diuraikan dalam pertanyaan yang jelas. Pada tahap ini, ide akan dikumpulkan, ide inovatif akan dibuat, dan ide-ide ini akan dievaluasi. Pada tahap ini, prototipe akan dibuat untuk visualisasi dan model atau simulasi dari ide-ide yang telah ditentukan dan dievaluasi. Pengalaman klien dan perancangan UI yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, mengurangi frustrasi, dan meningkatkan konversi penjualan. Ini dapat membantu bisnis e-commerce karena memungkinkan toko online bersaing dengan toko fisik dan platform e-commerce lainnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa masalah penelitian perlu diidentifikasi dengan mempertimbangkan latar belakang yang di jelaskan di atas. Salah satunya adalah konsumen kesulitan dalam membeli produk secara online dan kurangnya akses informasi tentang produk Louminent

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak melebar, maka ditentukan batasan masalah penelitian yaitu:

- a. Penelitian ini berfokus pada langkah-langkah Design Thinking di toko pakaian
- b. Metode yang digunakan Design Thinking
- c. Untuk mengetahui Usability System yang dibuat, metode dokumentasi data penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan kuisioner SUS.

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan merancang sebuah website e-commerce memberikan informasi dan mempermudah konsumen dalam memesan produk secara online dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.5 Kontribusi

- a. Membantu dalam melakukan perancangan website pada toko e-commerce Louminent dalam mempromosikan produk-produk yang dijual
- b. Diharapkan dapat memudahkan para customers dalam mencari suatu produk dan membeli secara online dengan mudah.