

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi terus berkembang dan membantu manusia dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, baik dalam skala kecil maupun besar. Teknologi memudahkan manusia dalam melakukan pekerjaannya dengan mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk bekerja. Setelah sekian lama beroperasi, kebiasaan mengubah pembelian *offline* menjadi pembelian *online*. (Murdiana & Hajaoui, 2020).

Website e-commerce merupakan suatu teknik untuk menganalisis, menilai, dan mendokumentasikan semua transaksi digital yang mendukung pembelian barang atau jasa (Alwendi, 2020). Dalam lingkungan ekonomi saat ini, *website e-commerce* dapat membantu bisnis tetap berjalan secara menguntungkan dengan cara meningkatkan inventaris produk atau jasa, memfasilitasi transaksi pelanggan, dan menganalisis data penjualan untuk membuat keputusan yang lebih baik.

Situs *web e-commerce* memudahkan pelanggan untuk membeli produk obat herbal dari rumah tanpa harus mengunjungi toko fisik (Kristania, 2019). Selain aman, *web e-commerce* juga membantu menarik lebih banyak pelanggan, bahkan di luar wilayah tempat bisnis tersebut berada. Hal ini mengacu pada pertumbuhan bisnis dan kewirausahaan yang sangat penting untuk mengatasi tantangan ekonomi saat ini. Oleh karena itu, situs *web e-commerce* merupakan alat yang sangat penting bagi para pengusaha untuk memastikan bahwa bisnis mereka berhasil dan berkembang.

Pengembangan *website UI/UX* menjadi sangat penting bagi PT. Sarana Mudah Sukses. Pertama, *UI/UX* yang ditulis dengan baik dapat meningkatkan daya saing perusahaan di pasar digital yang semakin kompetitif. Selain itu, mengoptimalkan pengalaman pengguna melalui

UI/UX yang intuitif dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, mendorong pembelian berulang, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketiga, *UI/UX* yang efektif dapat meningkatkan konversi dan rasio konversi, yang sangat penting bagi pertumbuhan bisnis. *Website e-commerce* dengan *UI/UX* yang profesional dan berwawasan luas dapat meningkatkan branding perusahaan dan kepuasan pelanggan, menumbuhkan kepercayaan pelanggan, dan menyediakan *platform* untuk analisis data pelanggan yang lebih menyeluruh.

PT. Sarana Mudah Sukses, adalah perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan yang menjual produk obat herbal seperti Bro-Polis dan berjanji untuk membuat orang lebih sehat dan lebih utuh sambil mencegah penyakit seperti diabetes, urat, tinggi, dan lambung, serta nyeri haid, sariawan dan sakit gigi, demam, flu, sakit kepala, dan sinus hidung. Produk obat herbal seperti BRO-POLIS dan obat-obatan herbal seperti ini dijual. Kami memastikan bahwa setiap produk yang kami jual memiliki kualitas dan keamanan yang tinggi. Setiap produk obat herbal yang dijual memiliki khasiat yang dapat digunakan sebagai obat untuk penyakit apa pun dan telah disetujui oleh *BPOM*. Produk-produk obat herbal yang dijual juga berfungsi sebagai solusi untuk membantu menciptakan masyarakat yang sehat dengan mendorong orang untuk mengonsumsi produk-produk obat herbal.

Tujuan dari metode Desain Berpusat pada Pengguna ini adalah untuk mengatasi masalah ketidakmampuan pengguna dalam memahami cara menggunakan suatu sistem, dan diasumsikan bahwa pengguna hanya akan dapat memahami fungsi sistem dalam beberapa kasus. *Metode User Centered Design* mendorong umpan balik pengguna sejak awal pengembangan sehingga umpan balik pengguna dapat memberikan wawasan tentang sistem *e-commerce*. Diharapkan hasil akhir dari pengembangan *e-commerce* ini akan memiliki tingkat fungsionalitas dan tampilan yang tinggi, serta kegunaan. Pengujian kegunaan dan *kuesioner* merupakan metode *UCD* yang digunakan dalam pengembangan sistem

website e-commerce ini. Selain itu, untuk menerapkan metode *User Centered Design* pada desain *UI/UX* untuk *website e-commerce* obat herbal. Desain *web* adalah komponen dari sebuah pembuatan *prototype* situs *web*. Diharapkan penelitian ini dapat membantu para pelaku usaha dalam menerapkan metode *UCD* pada *website e-commerce* PT. Sarana Mudah Sukses agar dapat mendukung operasional bisnis dan meningkatkan kredibilitas. Selain itu, hasil dari metode *UCD* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna dalam bertransaksi di *website e-commerce* di toko kami agar pengguna tidak kecewa dan terus belanja di *website e-commerce* kita terus-menerus.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dibuat suatu *website e-commerce* yang dapat menunjang usaha obat herbal pada PT. Sarana Mudah Sukses. Jika hasil rancangan mudah digunakan, maka pengujian *UI/UX* diperlukan untuk *website e-commerce* obat herbal pada PT. Sarana Mudah Sukses yang bertujuan untuk membantu dan memudahkan para pelaku usaha dalam mengelola, menandai, dan mencatat seluruh transaksi produk dalam format digital. *User interface* yang kurang dipahami akan memberikan pengalaman yang kurang baik bagi pengguna dan berdampak negatif terhadap *user experience* mereka, yang pada akhirnya akan menurunkan produktivitas pengguna dalam menggunakan *website* (Yaputra, 2023). *UX* merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan suatu *website*, karena kemajuan teknologi harus mengutamakan kemudahan dalam memberikan pengalaman kepada pengguna (Norman & Nielsen, 2023). Selain itu, *website e-commerce* dikembangkan menggunakan metodologi pengembangan sistem *User Centered Design (UCD)* untuk memastikan bahwa *website e-commerce* dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan mencapai tujuan mereka (Rizal & Saputra, 2023). Tujuan dari rancangan *website e-commerce* tersebut adalah untuk mengatasi empat isu yaitu kualitas produk, keamanan produk, pelayanan produk, dan pengiriman produk (Prabowo, 2022). Dan tujuan dari

penelitian ini adalah untuk mengembangkan *website e-commerce* yang mudah digunakan, menarik, dan memenuhi kebutuhan pengguna sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung pertumbuhan bisnis di pasar digital.

Penulis akan melakukan penelitian dengan menggunakan judul **“PENERAPAN METODE *USER CENTERED DESIGN (UCD)* UNTUK *E-COMMERCE* PADA TOKO OBAT HERBAL DI PT. SARANA MUDAH SUKSES BERBASIS *WEBSITE*”**.

1.2. Rumusan Masalah

Penulis dapat membahas beberapa poin berdasarkan latar belakang di atas sebagai berikut:

1. Bagaimana metode *User Centered Design* dapat digunakan untuk *UI/UX website e-commerce*?
2. Bagaimana *UI/UX website e-commerce* dapat disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya?
3. Bagaimana sistem *website e-commerce* dapat membantu meningkatkan nilai pasar?
4. Bagaimana cara mengimplementasikan *website e-commerce*? Agar memudahkan pelaku usaha dalam memasarkan, mempromosikan, dan menjual produk herbal B-PRO Propolis, apakah metode *User Centered Design* dapat dioptimalkan untuk membantu konsumen memahami informasi yang diterima dan mempublikasikan informasi yang tersedia di *website e-commerce*?
5. Bagaimana sistem *website e-commerce* dapat membantu konsumen memahami aspek baru suatu produk dan menyelesaikan transaksi tanpa harus datang langsung ke tokonya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengimplementasikan sistem *e-commerce* pada Toko PT. Sarana Mudah Sukses Obat Herbal menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan database *MySQL* menggunakan *website* berdasarkan metodologi *User Centered Design*.
2. Menggunakan metodologi *User Centered Design (UCD)*, membuat *prototype* fungsional yang dapat memberikan antarmuka dan pengalaman pengguna kepada pengguna dan pemilik.
3. Membuat situs *web UI/UX e-commerce* yang mudah digunakan yang memenuhi kebutuhan PT. Sarana Mudah Sukses dan pelanggan baru yang memulai transaksi.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus, jelas, dan tepat, penulis hanya akan membahas masalah yang berkaitan dengan penjualan dan pembelian *online*. Pemasaran dan penjualan dipilih karena akan meningkatkan kemajuan dan perkembangan PT. Sarana Mudah Sukses Obat Herbal.

1. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan situs *web UI/UX* untuk *platform e-commerce online* PT. Sarana Mudah Sukses.
2. Merancang *UI/UX* dan mengembangkan sistem informasi penjualan, *website e-commerce* yang dikenal sebagai pemesanan, transaksi penjualan, dan berbagi informasi tentang produk dan katalognya, detail produk, belanja keranjang, dan profil pengguna, tentang, hubungi kami, testimoni, bantuan, promo, *home*, pendaftaran, login untuk *website e-commerce* penjualan dan data admin.
3. Perancangan *UI/UX* menggunakan metode *User Centered Design (UCD)* dan pengujian *system usability scale (SUS)*. Dan Evaluasi sistem melalui pengujian *blackbox*.

4. *Tools* perancangan yang digunakan adalah *Unified Modeling Language (UML)* diantaranya: *Usecase Diagram, Activity Diagram, Sequence Diagram, dan Class Diagram.*

1.5. Manfaat Dan Kontribusi Masalah

Penulis dapat menerapkan pengetahuan yang dapat dipelajari, membantu dalam berpikir secara sistematis dan mencerahkan, dan berfungsi sebagai untuk pengembangan sistem selanjutnya.

1. Penulis ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bernilai tentang bagaimana penerapan *website e-commerce* B-Pro Propolis dalam meningkatkan daya saing bisnis disektor perdagangan. Melalui kontribusi ini, diharapkan penelitian ini menjadi rujukan bagi pelaku industri perdagangan lainnya yang ingin memanfaatkan teknologi untuk memperbaharui dan meningkatkan operasional bisnis mereka dalam era digital saat ini.
2. Penulis, menambah wawasan dan pengalaman penulis di bidang pemrograman dan teknologi informasi sehubungan dengan metode penulisan tugas akhir.
3. Perusahaan, untuk mempermudah perusahaan dalam proses pemasaran produk dan meningkatkan penjualan.
4. Perusahaan, dapat memperluas jangkauan dalam pemasaran *website e-commerce* obat herbal.
5. Pelaku usaha lebih mudah menarik pelanggan dan terhindar dari repot-repot lagi dengan mempromosikan brosur atau spanduk.
6. Masyarakat umum atau konsumen memberikan bantuan kepada masyarakat umum atau pelanggan dalam proses pembelian obat herbal tanpa harus datang langsung ke toko.