

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di zaman digitalisasi, pertumbuhan pembelian pada *e-commerce* di Indonesia semakin mengalami peningkatan. Indonesia berada di urutan pertama dalam penggunaan *e-commerce* mengalahkan negara mana pun di dunia, sebanyak 90 % pengguna *internet* berumur 16 sampai 64 tahun mengungkapkan bahwa mereka berhasil membeli produk secara *online* [1]. Asosiasi *E-Commerce* Indonesia (IdEA) meningkatkan proses jual-beli pada *e-commerce* sebanyak 25% selama pandemi *Covid-19* [2]. Oleh sebab itu, ini adalah peluang bagi pebisnis untuk melakukan pelayanan terbaik kepada konsumen dan pengguna *e-commerce*.

Sistem informasi merupakan aturan pada suatu organisasi yang mengelola persyaratan manajemen data, mendukung operasi, dan secara strategis mengatur dan mengendalikan aktivitas organisasi [3]. Sistem informasi *e-commerce* merupakan metode pemasaran web pada internet yang dilakukan untuk mencapai tujuan serta mendukung konsep pemasaran sehingga bisnis dapat dengan cepat membawa produk ke pasar agar dikenal masyarakat luas. Deskripsi produk atau layanan layanan yang lebih rinci dapat memudahkan konsumen dalam mendapatkan informasi yang mereka inginkan [4].

Toko Edha Gorden merupakan sebuah toko yang menjual berbagai kebutuhan dekorasi rumah tangga seperti tirai, besi gorden, tusuk konde gorden, kain meteran, rice moog dan masih banyak lagi, Toko Edha Gorden terletak di Jln. K.H Wahid Hasyim No. 182 sungguminasa. Toko Edha Gorden, sebagai pelaku bisnis di industri dekorasi rumah, mendapati bahwa pergeseran perilaku konsumen menuju pencarian produk secara *online* dan meningkatnya persaingan di pasar dekorasi rumah menuntut adopsi transformasi digital. Dalam rangka menjalankan proses digitalisasi ini, salah satu solusi yang dapat diambil adalah toko ini akan memusatkan perhatian pada pengalaman pengguna dalam setiap

langkah proses digitalisasi dengan mengambil pendekatan Lean UX (*User Experience*) sebagai metode yang sangat relevan.

Metodologi Lean UX adalah cara yang lebih cepat untuk mengembangkan produk dalam kolaborasi tim dengan mengurangi semua dokumentasi, menempatkan fokus pada pemahaman peneliti tentang produk yang dirancang [5]. Toko Edha Gorden akan memulai dengan merancang situs web yang bersifat sederhana, informatif, dan mudah dinavigasi. Fokus utama adalah memberikan informasi produk yang jelas dan relevan kepada pelanggan, serta memungkinkan mereka untuk menjelajahi berbagai pilihan gorden dan tirai dengan mudah. Selanjutnya, melalui pendekatan Lean UX, Toko Edha Gorden akan melibatkan pelanggan secara langsung dalam pengujian dan umpan balik. Pelanggan akan diajak untuk mencoba situs web, memberikan masukan tentang tampilan, kemudahan penggunaan, dan faktor lain yang mempengaruhi pengalaman mereka. Melalui respon umpan balik ini, toko dapat melakukan perubahan yang diperlukan secara cepat, mengoptimalkan tampilan dan fungsi situs web agar sesuai dengan preferensi pelanggan. Selama proses ini, data perilaku pelanggan akan terus diumpamakan dan dianalisis. Ini akan membantu Toko Edha Gorden dalam membuat keputusan yang lebih informasional dan berdasarkan bukti, seperti mengidentifikasi produk yang paling diminati atau mengoptimalkan proses pembayaran. Penerapan Lean UX dalam digitalisasi toko ini memungkinkan mereka untuk beradaptasi secara efisien dengan perubahan dan pergeseran dalam kebutuhan pelanggan dan persaingan pasar. Pendekatan ini mengurangi risiko pembuatan solusi yang tidak sesuai dengan harapan, karena setiap iterasi melibatkan pelanggan secara aktif. Dengan mengutamakan pengalaman pelanggan dan menggunakan umpan balik berbasis data, Toko Edha Gorden akan berhasil dalam menghadapi tantangan digitalisasi dengan cara yang lebih terarah dan efektif.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, ditemukan judul penelitian yaitu “*PERANCANGAN UI/UX PADA APLIKASI TOKO EDHA GORDEN MENGGUNAKAN LEAN UX*” dan peneliti berharap agar kedepannya penelitian ini dapat berguna bagi pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang di atas, ditemukan beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Terdapat pertumbuhan e-commerce di Indonesia yang memberikan pengaruh terhadap strategi bisnis Toko Edha Gorden dalam menghadapi persaingan pasar yang meningkat dan bagaimana peluang ini dapat dimanfaatkan secara efektif.
2. Pengaruh Penerapan metodologi Lean UX dalam transformasi digital Toko Edha Gorden dapat mengurangi risiko kesalahan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan nilai tambah kepada pelanggan secara efektif.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Dengan memperhatikan rumusan masalah, peneliti mendapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat rancangan sistem informasi yang dapat membantu Toko Edha Gorden dalam meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman belanja online yang lebih baik bagi pelanggan, dengan mempertimbangkan dinamika konsumen dan persaingan di era digital saat ini?
2. Bagaimana penerapan metodologi Lean UX dalam proses perancangan UI/UX aplikasi dapat membantu Toko Edha Gorden mengoptimalkan pengalaman belanja online bagi pelanggan, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan efisiensi transformasi digital mereka?

1.4. Batasan masalah

Dengan memperhatikan pertanyaan penelitian, dapat ditentukan batasan masalah sebagai berikut:

1. Lokasi dan Subjek Penelitian difokuskan pada Toko Edha Gorden yang terletak di Jln. K.H Wahid Hasyim No. 182 sungguminasa. Subjek penelitian ini adalah Toko Edha Gorden, termasuk aktivitas dan transformasi digital yang terjadi di dalamnya.

2. Penelitian ini terbatas pada proses transformasi digital yang dijalankan oleh Toko Edha Gorden, terutama dalam konteks pengembangan dan implementasi berupa *Prototype* aplikasi mobile *E-commerce*.
3. Fokus penelitian akan pada penerapan Lean UX dalam merancang solusi digital berupa *Prototype* aplikasi mobile *E-commerce*.
4. Responden yang menjadi fokus penelitian adalah pelanggan dari Toko Edha Gorden.

1.5. Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan pertanyaan penelitian, penulis menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan metodologi Lean UX dalam proses pengembangan Prototype UI/UX aplikasi Toko Edha Gorden
2. menilai tingkat kegunaan dan penerimaan prototipe baru dengan menggunakan USE Questionnaire dan nilai kelayakan, untuk memastikan bahwa prototipe tersebut dapat digunakan dengan baik oleh pengguna.

1.6. Manfaat Penelitian

Dengan memperhatikan tujuan penelitian, peneliti memperoleh manfaat, antara lain :

1. Implementasi sistem informasi yang efektif dan efisien akan membantu Toko Edha Gorden dalam meningkatkan efisiensi operasionalnya. Proses otomatisasi seperti manajemen persediaan, pemesanan, dan pembayaran akan mengurangi waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan bisnis sehari-hari.
2. Penerapan metodologi Lean UX akan membantu mengurangi risiko kesalahan dalam desain dan implementasi aplikasi. Proses iteratif dengan pelibatan pelanggan dalam pengujian dan umpan balik akan memungkinkan identifikasi masalah lebih awal, sehingga solusi akhir lebih akurat dan sesuai dengan harapan.
3. Penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam bidang desain antarmuka pengguna, pengembangan sistem informasi, dan implementasi metodologi Lean UX dalam lingkungan bisnis. Hasil penelitian ini dapat menjadi

panduan bagi toko dekorasi lainnya yang ingin melakukan transformasi digital untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.