

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan jumlah populasi terbesar keempat di dunia . Jumlah populasi yang besar ini menjadi potensi ekonomi, tidak hanya untuk sumber daya produksi, tetapi juga potensi pasar. Perkembangan teknologi telah merubah perilaku bisnis. Transaksi jual beli barang dan jasa tidak lagi harus terjadi secara fisik, tetapi juga bisa terjadi di dunia maya. Perkembangan teknologi telah membuka peluang bisnis via internet, atau yang dikenal sebagai *e-commerce*. Secara umum lanskap *e-commerce* yang telah berkembang di Indonesia dapat digolongkan kedalam berbagai bentuk berdasarkan jenis transaksi dan pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut. Diantaranya adalah *business-to-business* (B2B), *business-to-customer* (B2C), *customer-to-customer* (C2C) yang ketiganya termasuk ke dalam kategori *e-commerce platforms* (Turban dkk., 2008).

E-commerce pada umumnya sebagai pihak perantara / pihak ketiga yang mungkin juga terlibat, akan tetapi tujuan perantara hanya untuk memfasilitasi transaksi dan menyediakan platform bagi masyarakat untuk saling terhubung satu sama lain. Perantara akan menerima biaya atau komisi, namun tidak bertanggung jawab atas pertukaran produk. Di Indonesia *e-commerce* terus berkembang, diantaranya adalah website: OLX, Bukalapak, Tokopedia, Blanja, JD.ID, Shopee, dll.

Di antara permasalahan yang terdapat pada desain situs web salah satunya adalah kompleksitas desain web (Geissler dkk., 2001). Kompleksitas situs web menjadi perhatian karena dampaknya terhadap beban kognitif seseorang dan waktu yang dibutuhkan menyelesaikan tugas saat mengakses situs web. Jika beban kognitif pengguna meningkat, kemampuan untuk bekerja efektif secara perlahan akan menurun hingga mencapai titik *overload*. Dengan sumber daya kognitif yang terbatas, desain yang buruk dapat menyebabkan penggunaan beban kognitif secara berlebihan. Peningkatan beban kognitif pengguna menunjukkan nilai kebergunaan yang rendah. Dengan mengurangi kompleksitas maka tingkat kebergunaan situs web tersebut akan meningkat.

Dalam melakukan evaluasi terhadap sebuah antarmuka, pola pergerakan mata dapat digunakan untuk menggali pemahaman tentang bagaimana pengguna menyelesaikan suatu tugas dan seberapa kompleks kesulitan tugas tersebut untuk diselesaikan (Tobii, 2009). Salah satu alat yang dapat menangkap pergerakan tatapan mata adalah *eye tracker*. Dengan menggunakan *eye tracker*, penguji dapat melihat apa, di mana, dan ke mana pengguna melihat ketika melakukan tes terhadap antarmuka. Perangkat lunak dari *eye tracker* akan merekam pergerakan tatapan mata, di mana data yang dihasilkan dapat diolah untuk kepentingan testing (Røsand, 2012). Teknologi *eye tracking* memungkinkan mengetahui berapa lama seseorang melihat suatu objek pada situs web (Ali-Hasan dkk., 2008).

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh kompleksitas situs *e-commerce* berdasarkan perspektif *Cognitive Load* dan menggunakan teknologi *eye tracker*. Dengan menggabungkan teori dan teknologi tersebut diharapkan akan didapatkan hasil pengalaman pengguna yang akurat. Sehingga penelitian ini dapat berguna untuk mempermudah pengguna dalam melakukan suatu tugas dalam situs web *e-commerce*. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti akan melakukan penelitian di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul "Evaluasi Situs E-Commerce Terhadap Aktivitas Pengguna Berdasarkan Perspektif Cognitive Load".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat diperoleh suatu rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kompleksitas web berpengaruh pada aktivitas pengguna situs *e-commerce* ?
2. Apakah kompleksitas tugas berpengaruh pada aktivitas pengunjung situs *e-commerce* ?
3. Elemen manakah yang berpengaruh pada beban kognitif seseorang dalam mengunjungi situs *e-commerce* ?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah untuk penelitian ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut :

1. Subjek penelitian adalah mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan usia produktif 18-

25 tahun dan sudah pernah melakukan transaksi *e-commerce*.

2. Situs *e-commerce* yang digunakan ialah situs yang ada dan familiar di Indonesia.

3. Situs *e-commerce* diakses oleh pengguna menggunakan perangkat laptop yang sudah diintegrasikan dengan alat eye-tracker.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menunjukkan pengaruh kompleksitas situs web terhadap aktivitas pengunjung situs *e-commerce*.

2. Menunjukkan pengaruh kompleksitas tugas terhadap aktivitas pengunjung situs *e-commerce*

3. Memberikan evaluasi bagi pengelola dan perancang situs web untuk memaksimalkan perhatian visual pengguna pada saat perancangan dan pengembangan situs web.

1.5. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 ini berisikan latar belakang yang menguraikan tentang konsep-konsep dasar pembuatan tugas akhir. Selanjutnya pada bab ini juga diuraikan rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab 2 ini berisikan tinjauan pustaka yang menguraikan tentang penelitian-penelitian terdahulu yang kemudian dibandingkan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti. Selanjutnya pada Bab 2 ini diuraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian berupa desain eksperimen, partisipan yang mengikuti penelitian, alat dan bahan, alur penelitian, prosedur eksperimen, serta pengumpulan data dan analisis statistik yang digunakan dalam penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 ini berisi pemaparan dan pembahasan hasil penelitian, yaitu identifikasi kompleksitas web dan data *eye tracking*. Pada akhir bab, disebutkan kelebihan dan kekurangan penelitian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran penulis.