

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Aktivitas masyarakat dalam era teknologi informasi kini sudah tidak lepas lagi dari peran aplikasi *mobile*. Pesatnya perkembangan aplikasi *mobile* saat ini menjadikan aplikasi *mobile* jadi sarana yang populer untuk melakukan kegiatan dalam keseharian. Aplikasi *mobile* dapat memberikan keuntungan *usability* dalam banyak hal yakni dalam bidang transportasi, logistik, informasi, berbagai kegiatan yang berkaitan dengan manajemen, pemantauan proyek, dan masih banyak lagi. Kegiatan perdagangan menjadi salah satu kegiatan yang terbantu dengan adanya teknologi aplikasi *mobile*, yaitu praktik menjual dan membeli kini dapat dilakukan secara *online* khususnya melalui aplikasi *mobile*. Kegiatan perdagangan dengan menggunakan aplikasi *mobile* ini menjadi dapat dengan mudah dilakukan dimanapun dan kapanpun, kegiatan ini dapat disebut dengan *e-commerce*.

*E-commerce* adalah aplikasi yang dapat memproses transaksi pembelian atau penjualan yang dilakukan dalam sebuah platform digital [1]. Ada banyak keuntungan yang terdapat pada *E-commerce* yakni meminimalisir biaya, memperluas proses distribusi, dan memperluas model bisnis. Dalam praktik *e-commerce* konsumen dapat melihat produk layaknya katalog produk, membaca deskripsi berbagai macam produk, melakukan komunikasi dua arah dengan penjual secara langsung, penerapan penawaran harga, pemesanan barang, dan semua berbagai jenis transaksi yang saat ini bisa dilakukan secara instan [1]. *E-commerce* tentu menjadi salah satu aplikasi yang sangat dekat dengan konsumen, Melihat dekatnya penggunaan aplikasi *e-commerce* pada konsumen maka pengukuran tingkat *usability* untuk mengetahui seberapa usable sebuah aplikasi *e-commerce* berdasarkan sudut pandang pengguna menjadi hal yang penting. Pada penelitian ini aplikasi *e-commerce* yang akan diteliti adalah aplikasi Itemku lite.

Itemku adalah salah satu *e-commerce* barang digital yang berasal dari Indonesia yang inovatif dan mengusung konsep kumpulan berbagai toko barang digital *online* di Indonesia [2]. Keamanan aktivitas jual beli dan proses transaksi melalui aplikasi tentu menjadi jaminan oleh pihak itemku. Konsep ini bertujuan untuk menciptakan semacam pasar yang menginisiasi dan mengkoordinasikan serangkaian transaksi *e-commerce*

untuk barang digital. Menjadi penjual di Itemku tidak sulit, pengguna dapat membuka toko *online* secara gratis, dan juga mendapatkan seperangkat struktur dan fitur yang mempermudah berbisnis. Menjadi konsumen di Itemku sama seperti menjadi konsumen di berbagai *e-commerce* lainnya, konsumen mendapatkan melakukan kegiatan jual beli, komunikasi dua arah dengan penjual, dan mencari produk digital yang dibutuhkan.

Peneliti melakukan observasi awal untuk mengumpulkan informasi, didapati aplikasi itemku yang terdapat pada *google playstore* mengalami penurunan rating aplikasi. Menurut informasi penurunan rating dikarenakan peraturan *Google* yakni itemku diminta untuk tidak menampilkan kategori *mobile games*, aplikasi, pencarian dalam aplikasi, dan *top up games* dalam games secara langsung [3]. Fitur yang berikan aplikasi Itemku lite sebelum diterapkannya peraturan *google* adalah sama persis dengan yang ada dalam *website* Itemku yang mana pengguna tidak perlu mengakses website saat melakukan topup game, selain itu tampilan dalam aplikasi menjadi sangat dikurangi oleh pihak itemku sehingga aplikasi lebih ringan untuk digunakan. Masalah ini membuat pengguna yang akan melakukan transaksi dalam aplikasi merasa terkendala karena setiap transaksi *top up gaming* akan diarahkan ke dalam versi *website* melalui *browser* yang ada dalam perangkat pengguna. Berdasarkan data rating pengguna di *google playstore* aplikasi itemku mendapatkan keluhan dalam hal bug pada beberapa fitur, dan pembelian yang harus dialihkan ke laman *website*. Permasalahan tersebut membuat pelanggan lebih ingin menggunakan melakukan transaksi melalui *website* Itemku secara langsung tanpa menggunakan aplikasi Itemku lite yang sudah disediakan oleh pengembang. Berdasarkan permasalahan yang didapatkan penelitian ini akan melakukan pengukuran *usability* menggunakan metode *usability testing* dan *System Usability Scale* untuk mengetahui seberapa seberapa tinggi permasalahan *usability* aplikasi ini dari sudut pandang pengguna Itemku versi 2.14.18.

*Usability* merupakan analisa kualitatif yang dapat menentukan kemudahan bagi penggunaan saat menggunakan antarmuka suatu aplikasi [4]. Sebuah aplikasi dapat disebut berguna jika fungsi di dalamnya dapat berjalan secara efektif, efisien, dan memuaskan [4]. Efektivitas terkait erat dengan keberhasilan pengguna dalam mencapai tujuan mereka saat menggunakan perangkat lunak. Efisiensi terkait erat dengan proses normal di mana pengguna menggunakan aplikasi mereka untuk mencapai tujuan mereka. Dengan adanya pengujian *usability* diharapkan dapat mengevaluasi sebuah aplikasi apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum. Metode pengujian *usability*

dalam penelitian ini akan menggunakan metode *usability testing* dan *usability scale (SUS)*.

*Usability testing* dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur waktu yang dibutuhkan pengguna untuk mencapai suatu tujuan dan jumlah kesalahan. Kemudian dilakukan wawancara untuk mengetahui permasalahan *usability* yang ada. *System Usability Scale (SUS)* pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan aplikasi Itemku lite [5]. Dengan melakukan *usability testing*, peneliti berharap dapat memberikan gambaran agar dapat lebih mengembangkan aplikasi Itemku lite dan lebih baik lagi kedepannya serta dapat dijadikan sebagai referensi.

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas, peneliti mengambil langkah untuk menggunakan sebuah metode yaitu *usability Testing* dan melakukan pembagian kuesioner *System Usability Scale (SUS)* pada aplikasi Itemku version 2.14.18. Dengan adanya data kualitatif dan data kuantitatif untuk memahami sejauh mana sistem dapat dengan mudah dioperasikan oleh pengguna dan hasil dari pengukuran tersebut dapat masuk dalam kategori reliabel karena pengujian sistem dilakukan dengan keterlibatan pengguna.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah tidak diketahuinya tingkat *usability* pada aplikasi Itemku lite setelah diterapkannya peraturan baru *google* sehingga membuat pengguna lebih ingin melakukan transaksi melalui website Itemku, oleh karena itu peneliti menerapkan metode *usability testing* pada aplikasi Itemku lite version 2.14.18.

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana cara mengetahui tingkat *usability* pada penggunaan aplikasi Itemku lite?

## **1.4. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan evaluasi *usability* pada aplikasi Itemku dengan menggunakan metode *usability testing*.

### 1.5. Batasan Masalah

Karena bidang yang dihadapi cukup luas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengujian *usability* pada penelitian ini hanya akan dilakukan pada proses *login*, pemesanan dan, *logout*
2. Analisis yang digunakan berdasarkan parameter *usability testing*.
3. Aplikasi yang akan diteliti adalah Itemku lite version 2.14.18.

### 1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat praktis

Sebagai media evaluasi untuk membantu pihak Itemku dalam mengembangkan aplikasi itemku lite guna meningkatkan *usability* sehingga sesuai dengan kebutuhan.

2. Manfaat akademis

Sebagai media referensi untuk penelitian berikutnya dengan topik dan konsep penelitian yang sama.

### 1.7. Bagan Keterkaitan

Bagan keterkaitan penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1 . 1 Bagan Keterkaitan Penelitian