

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dampak penggunaan *smartphone* terhadap sektor bisnis saat ini sangatlah besar, berbagai kegiatan dari menjual barang sampai menyediakan jasa secara daring terus bermunculan, tidak terlepas dengan shopee. Shopee merupakan salah satu *marketplace* terbesar di Indonesia yang tidak hanya menyediakan wadah jual beli tetapi juga menyediakan berbagai jasa layanan. Perusahaan yang baru berdiri di tahun 2015 ini menjadi populer di Indonesia karena ragam produk yang menarik dan tawaran harga yang kompetitif. Selain itu shopee juga terus menambah fitur dan layanannya serta semakin memperluas cakupan lapisan masyarakat yang beragam di Indonesia.

Kesuksesan dari sebuah aplikasi salah satunya bergantung pada ketertarikan pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut, oleh karena itu Shopee yang saat ini menempati posisi ke-dua sebagai *marketplace* yang paling banyak diakses dengan porsi *traffic* 29,73% di Maret 2021 tentu harus membuat antarmuka yang menarik sehingga pengguna dapat mendapatkan kemudahan, kepuasan dan kenyamanan [1]. Seorang calon pengguna cenderung memilih aplikasi yang antarmukanya menarik dan mudah digunakan. Pengguna yang mengalami ketidaknyamanan saat menggunakan aplikasi shopee memiliki potensi untuk berpindah ke aplikasi sejenis lainnya. Oleh karena itu, analisis dan evaluasi terhadap sebuah antarmuka aplikasi sangat dibutuhkan demi kenyamanan dan kemudahan pengguna dikemudian hari.

Kualitas aplikasi shopee yang akan diukur berdasarkan kemudahan, kepuasan dan kenyamanan pengguna terhadap antarmuka, dimana antarmuka aplikasi tersebut harus mengandung 5 aspek *usability* yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction*. Dari pernyataan tersebut didapat bahwa dengan meningkatnya kualitas sebuah antarmuka aplikasi maka kepuasan pengguna terhadap aplikasi dan waktu

penggunaan aplikasi akan meningkat serta dapat meningkatkan pengguna baru.

Tujuan dari mengukur kepuasan pengguna ialah untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan antarmuka dari sebuah aplikasi dan sebagai bentuk evaluasi untuk peningkatan kualitas aplikasi dikemudian hari. Terdapat beberapa cara untuk menguji kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi salah satunya adalah penggunaan metode *system usability scale* (SUS). Instrumen *system usability scale* (SUS) merupakan pengujian dengan cara melibatkan pengguna akhir (*end user*) dalam proses pengerjaannya [2]. Penelitian yang dilakukan Ependi, Kurniawan dan Panjaitan menunjukkan bahwa instrumen *system usability scale* (SUS) dapat digunakan sebagai alat perhitungan untuk menganalisa atau menguji tingkat kemudahan penggunaan sebuah aplikasi [3].

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis berniat melakukan penelitian dalam bentuk uji *usability* demi mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi shopee. *Usability* merupakan atribut dari suatu kualitas yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui sejauh mana sebuah antarmuka dapat digunakan. Oleh karena itu untuk mendapatkan tingkat kepuasan pengguna yang memakai aplikasi shopee maka penulis melakukan penelitian berjudul “Implementasi *system usability scale* (SUS) pada aplikasi shopee dalam penilaian kepuasan pengguna”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi yaitu :

1. Bagaimana hasil pengukuran kepuasan pengguna aplikasi shopee menggunakan *system usability scale* (SUS)?
2. Apakah pengguna mempunyai kepuasan dalam menggunakan aplikasi shopee?

### **1.3. Batasan Masalah**

1. Metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah *usability testing* dengan menggunakan *system usability scale* (SUS).
2. Penelitian ini hanya meneliti aplikasi shopee berbasis *mobile*.
3. Usia responden 18-50 tahun.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang ada didalam rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui hasil analisis terhadap aplikasi Shopee menggunakan *system usability scale* (SUS).
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi shopee.

### **1.5. Metode Penelitian**

#### **1. Studi Pustaka**

Studi pustaka dilakukan penulis untuk mencari berbagai referensi dari buku, jurnal dan literatur yang berisikan informasi yang bisa penulis pakai sebagai bahan perbandingan terkait antara penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian terdahulu. Pada tahapan ini dilakukan pencarian informasi yang berkaitan ataupun mendukung latar belakang penelitian. Penulis mengkaji penelitian sebelumnya terkait dengan *system usability scale*. Selain itu penulis juga mencari berita-berita terkait dengan informasi pendukung latar belakang penelitian dan informasi aplikasi. Hasil dari studi pustaka digunakan sebagai acuan landasan teori dalam penulisan laporan akhir penulis.

#### **2. Analisis**

Analisis dilakukan penulis untuk mengukur sejauh mana tingkat *usability* aplikasi mobile shopee berdasarkan kebutuhan sesuai dengan

yang diperlukan dalam penelitian. Pada tahap analisis juga penulis menentukan variabel, populasi, sampel serta menyiapkan kuesioner *system usability scale* untuk disebarakan.

### 3. Pengujian kelayakan kuesioner

Pengujian kelayakan kuesioner dilakukan penulis untuk memastikan data dari kuesioner sudah layak untuk dilakukan analisa lanjutan. Untuk melakukan pengujian kelayakan data kuesioner penulis melakukan uji validitas dan reliabilitas agar mendapatkan hasil data yang memiliki sifat valid dan reliabel.

### 4. Pengujian

Pada tahapan pengujian ini data yang sebelumnya penulis sudah lakukan uji validitas dan reliabilitas dapat langsung diolah untuk mengetahui seberapa tingkat *usability* atau seberapa aplikasi shopee dapat digunakan dengan baik (kebergunaan). Pengujian dilakukan dengan bantuan perhitungan *system usability scale* seperti yang sudah penulis jabarkan pada landasan teori.

### 5. Kesimpulan

Kesimpulan dilakukan setelah semua proses sebelumnya sudah selesai dan penulis akan memberikan penjelasan dari hasil pengujian *system usability scale* yang sudah penulis lakukan.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini yang berhubungan dengan *usability* dapat disusun berdasarkan dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

## BAB 1 : Pendahuluan

Pada bab ini berisikan pembahasan terkait latar belakang, rumusan masalah dan tujuan dibuatnya pengujian *usability* dengan menggunakan bantuan metode *system usability scale* (SUS), batasan masalah dan juga metodologi yang akan penulis lakukan dalam penelitian ini serta penulisan sistematika.

## **BAB 2 : Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai penelitian yang sudah pernah dilakukan terdahulu yang masih berkaitan dengan pokok permasalahan yang sedang penulis lakukan.

## **BAB 3 : Landasan Teori**

Pada bab ini penulis memberikan penjelasan tentang dasar teori yang digunakan penulis dalam melakukan pengujian *usability* dan penerapan *system usability scale* yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam menyelesaikan masalah yang bisa saja dihadapi penulis kedepannya.

## **BAB 4 : Analisis dan Perancangan Pengujian**

Pada bab ini penulis melakukan pengumpulan dan perhitungan data dengan menggunakan langkah-langkah pengerjaan dan metode seperti yang sudah ada yaitu *system usability scale*.

## **BAB 5 : Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan yang penulis ambil berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dimana pengujian *system usability scale* dapat digunakan sebagai salah satu perhitungan dari aspek *usability* sebuah aplikasi.

## **BAB 6 : Kesimpulan dan Saran**

Pada tahap ini penulis menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan hasil dari pengujian yang telah penulis lakukan serta dapat

menjadikan penelitian ini sebagai bahan evaluasi atau acuan perbaikan sebuah aplikasi atau sistem informasi.

