

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri *E-Commerce* telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama di Asia Tenggara. Salah satu *Platform* yang menonjol dalam perkembangan ini adalah Shopee, perusahaan *E-Commerce* yang berbasis di Singapura dan telah merambah pasar Indonesia sejak 2015 [1].

Shopee telah meraih sukses yang besar di Indonesia, dengan jutaan pengguna aktif setiap harinya. Laporan *E-Commerce* 2020 dari *Hootsuite* dan *We Are Social* menunjukkan bahwa Shopee adalah *Platform E-Commerce* yang paling banyak diunduh di Indonesia [2]. Pertumbuhan pesat ini mendorong Shopee untuk terus berinovasi dan menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna yang beragam.

Sebagai bagian dari upaya ini, Shopee meluncurkan *Shopee Lite* pada tahun 2019 [3]. *Shopee Lite* adalah versi ringan dari aplikasi Shopee yang dirancang khusus untuk pengguna dengan koneksi internet yang kurang stabil atau perangkat dengan ruang penyimpanan yang terbatas. *Shopee Lite* menawarkan pengalaman belanja yang efisien dan responsif dengan ukuran aplikasi yang lebih kecil dan waktu *loading* yang lebih cepat [4].

Meskipun *Shopee Lite* dirancang untuk memaksimalkan efisiensi dan aksesibilitas, penting untuk mengevaluasi apakah aplikasi ini memenuhi harapan pengguna dan menyediakan pengalaman pengguna yang positif. Dalam konteks ini, *Usability testing* menjadi sangat penting.

Usability testing adalah proses evaluasi produk atau sistem yang dikembangkan oleh pengembang dengan melibatkan pengguna [5]. *Usability* atau kegunaan mengacu pada sejauh mana pengguna dapat menggunakan produk atau sistem untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan yang ditentukan [6].

Salah satu metode yang umum digunakan dalam *Usability testing* adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ adalah alat penilaian yang dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek pengalaman pengguna, termasuk daya tarik, efisiensi, keterhubungan, dependabilitas, stimulasi, dan novelitas [7].

Dalam penelitian ini, saya akan menggunakan UEQ untuk mengevaluasi pengalaman pengguna saat menggunakan *Shopee Lite*. Penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam tentang pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan *Shopee Lite* dan untuk membantu tim pengembangan *Shopee* membuat peningkatan yang diperlukan berdasarkan hasil penelitian ini.

Penelitian ini penting karena hasilnya dapat memberikan *insight* berharga untuk *Shopee* dan *Platform E-Commerce* lainnya dalam upaya mereka untuk terus meningkatkan produk dan layanan mereka. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang pengalaman pengguna, *Shopee* dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan efektif dalam strategi pengembangan produk mereka di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini tentang bagaimana pengalaman pengguna saat menggunakan *Shopee Lite* sebagai respons terhadap kebutuhan pengguna dengan koneksi internet yang tidak stabil dan penyimpanan perangkat yang terbatas. Meskipun *Shopee Lite* didesain untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi, kemungkinan adanya permasalahan seperti kesulitan penggunaan, efisiensi operasional, dan kenyamanan interaksi pengguna perlu diidentifikasi. Pada penggunaan Aplikasi *Shopee Lite* kemungkinan adanya permasalahan seperti dalam kesulitan penggunaan aplikasi serta kurangnya kenyamanan interaksi pengguna saat menggunakan Aplikasi *Shopee Lite*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas mengenai pengalaman penggunaan terhadap sebuah aplikasi *mobile* salah satunya Shopee *Lite*. Kemudian, penulis menemukan keresahan atau masalah untuk dapat dikaji lebih dalam. Masalah tersebut berupa pertanyaan sebagai berikut.

1. Bagaimana melakukan evaluasi *user experience* pada Aplikasi Shopee *Lite* Menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin diketahui yaitu :

1. Mengetahui *user experience* pada aplikasi Shopee *Lite* memakai *User Experience Questionnaire* (UEQ)

1.5 Batasan Masalah

Penelitian evaluasi *Usability testing* penggunaan aplikasi *Mobile* Shopee *Lite* dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) akan difokuskan pada beberapa aspek berikut:

1. Penelitian hanya berfokus pada Aplikasi Shopee *Lite* yang digunakan oleh pengguna *mobile Shopping* yang menggunakan Shopee *Lite* untuk melakukan transaksi.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengalaman penggunaan aplikasi Shopee *Lite*.
3. Data yang dikumpulkan berasal dari kalangan pengguna Shopee *Lite* rentang umur 17 tahun keatas.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya, manfaat yang diharapkan, yaitu :

1. Secara Teoritis

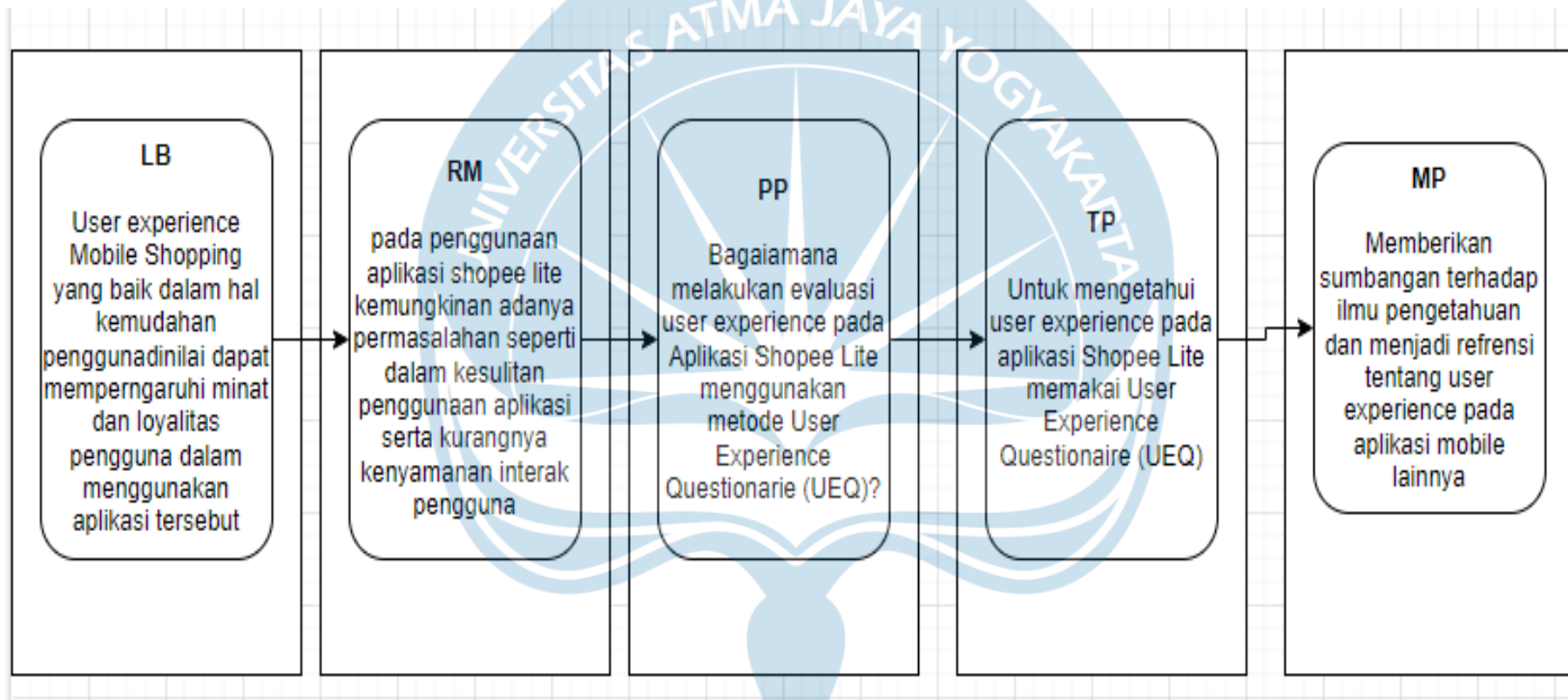
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan dan menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai penelitian tentang *user experience* pada aplikasi *mobile* lainnya.

2. Secara Praktis

Penelitian ini mampu memberikan wawasan tentang kekuatan dan kelemahan aplikasi *Shopee Lite*. Pengembang dapat menggunakan informasi ini untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yang tepat guna meningkatkan kualitas performa aplikasi, sehingga memberikan pengalaman belanja yang lebih baik bagi pengguna.



1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan