

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era modern ini, teknologi informasi sudah menjadi tulang punggung dan makin berkembang pesat di kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi ini menghadirkan berbagai efek positif bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari untuk menunjang aktifitasnya. Penerapan teknologi informasi tersebut dapat ditemukan di berbagai bidang kehidupan masyarakat, contohnya seperti WhatsApp, Instagram dan Facebook didalam bidang sosial, Kompas.com dan Detik.com dalam bidang informasi, *E-banking* dalam bidang keuangan, dan masih banyak lagi contohnya. Teknologi informasi atau *IT* adalah penggunaan perangkat elektronik, yang terutama komputer untuk menyimpan, mengakses, dan mengirim informasi [1]. Teknologi informasi dapat diakses di berbagai perangkat elektronik, salah satunya adalah telepon genggam/*mobile*. Karena ukurannya yang kecil dan dapat dibawa ke mana saja, teknologi informasi berbasis *mobile* ini memungkinkan pengguna mengakses informasi dengan lebih cepat dan efisien.

Pada penelitian ini, penulis akan membahas penerapan *IT* dalam bidang bisnis. Dengan adanya teknologi informasi tersebut, masyarakat kini lebih dimudahkan dalam transaksi bisnis, karena transaksi jual-beli bisa dilakukan lewat gadget maupun komputer yang mereka miliki tanpa harus datang ke toko secara fisik. Kegiatan jual-beli yang dilakukan secara maya lewat aplikasi melalui internet disebut dengan *E-commerce*. *E-commerce* sendiri menurut Laudon & Traver adalah penggunaan internet beserta website untuk melakukan transaksi bisnis [2].

Salah satu contoh dari *E-commerce* adalah Shopee. Shopee merupakan sebuah situs *E-commerce* yang berada dibawah organisasi *SEA Limited* yang berpusat di Singapura. Shopee dilluncurkan pertama kali pada tahun 2015, kemudian setelah itu melanjutkan perluasan ke berbagai negara seperti Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, Filipina, dan Brasil. Shopee merupakan *marketplace* yang menawarkan berbagai produk dari toko maupun perorangan untuk berbagai kategori, mulai dari fashion, elektronik, barang rumah tangga, dan berbagai

kategori lainnya. Shopee selain menjadi *marketplace* yang menawarkan produk, juga harus memberikan tampilan antar-muka yang menarik dan fungsi yang mudah dimengerti agar pelanggan mendapatkan kepuasan dan kenyamanan saat berbelanja di aplikasi tersebut. Kualitas aplikasi *e-commerce* bisa memengaruhi jumlah pelanggan yang memilih untuk berbelanja di sana. Untuk menentukan apakah kualitas suatu aplikasi tinggi atau rendah, tentu saja harus merujuk pada standar tertentu [3].

Pemilihan shopee sebagai objek penelitian didasarkan pada alasan bahwa masyarakat Indonesia merupakan penyumbang terbesar pengunjung aplikasi Shopee dengan jumlah sekitar 124,9 Juta kunjungan per bulan atau setara dengan 27% jumlah kunjungan global [4]. Tingginya minat masyarakat Indonesia pada platform Shopee tersebut menjadikan upaya untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal menjadi krusial untuk mempertahankan dan meningkatkan basis pengguna yang besar ini. Jakob Nielsen menyatakan bahwa peningkatan usability pada *user interface* sebesar 10% dapat meningkatkan produktivitas pengguna hingga 150%.[5]

Salah satu komponen teknologi informasi adalah *user interface*, di mana pengguna berinteraksi dengan melakukan tugas-tugas untuk mencapai tujuannya [6]. *User Interface* harus memiliki tampilan grafis yang baik dan mudah dipahami sehingga pengguna dapat menggunakan teknologi lebih efektif dan efisien. Analisis *UI* dapat dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sebuah produk. Analisis ini dilakukan dengan cara mengukur *usability*.

Usability adalah tingkat di mana sistem, produk, dan layanan dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk mencapai tujuan mereka dengan efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan tertentu. [7]. *Usability* menjadi tolak ukur untuk mengevaluasi kebergunaan suatu sistem. Dalam konteks ini, *usability* aplikasi Shopee ini akan dievaluasi menggunakan metode *Usability Heuristic Evaluation* dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi tersebut. Untuk tujuan pengolahan data, hasil survei akan digunakan sebagai acuan. Selanjutnya, Microsoft Excel dan SPSS akan digunakan.

Dapat kita ketahui dari penjelasan diatas bahwa sebuah aplikasi harus memenuhi kriteria-kriteria yang dibutuhkan untuk memenuhi kepuasan pengguna. Untuk melakukan analisis, kuesioner digunakan untuk menyusun berbagai tugas dan didistribusikan kepada pengguna yang menggunakan atau sering menggunakan aplikasi Shopee. Hasil kuesioner akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Shopee melalui data preferensi dan kinerja. Oleh karena itu, penelitian ini diangkat oleh penulis dengan tujuan untuk mengukur apakah aplikasi Shopee sudah memenuhi kriteria-kriteria *usability* yang ada berdasarkan metode *Heuristic Evaluation*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan utamanya adalah :

1. Bagaimana hasil analisis *usability* Shopee dengan menggunakan metode *Usability Heuristic Evaluation*?
2. Masalah *usability* apa yang dihadapi dalam aplikasi Shopee?

C. Batasan Masalah

Setelah mengetahui masalah-masalah diatas, maka dapat diidentifikasi batasan-batasan masalahnya :

1. Evaluasi *usability* dilakukan dengan model *Usability Heuristic Evaluation*

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang dibahas sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui hasil analisis aplikasi Shopee dengan menggunakan metode *Usability Heuristic Evaluation*.
2. Mengetahui masalah *usability* apa yang dihadapi oleh aplikasi Shopee.

E. Metode Penelitian

1. Studi Pustaka

Pada tahap ini, penulis akan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, termasuk buku, jurnal, artikel, dan prosiding, yang sebagian besar terkait dengan penelitian. Tindakan ini dilakukan untuk membantu penulis memahami rumusan masalah dan batasan masalah, sehingga mereka dapat mencapai tujuan penelitian.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah tahapan penelitian yang sangat penting karena sangat penting untuk keberhasilan dan kelancaran penelitian. Data dikumpulkan melalui pembuatan kuesioner yang berfokus pada *usability* aplikasi Shopee, dengan responden yang dituju adalah para pengguna aplikasi tersebut. Kuesioner akan menggunakan skala Likert, yaitu skala respons psikometrik yang digunakan untuk mendapatkan preferensi atau tingkat persetujuan responden lewat serangkaian pernyataan yang diberikan.[8] Skala penilaian terdiri dari 5 kategori yaitu :

- a. Pernyataan SS (Sangat Setuju) bernilai 5
- b. Pernyataan S (Setuju) bernilai 4
- c. Pernyataan N (Netral) bernilai 3
- d. Pernyataan TS (Tidak Setuju) bernilai 2
- e. Pernyataan STS (Sangat Tidak Setuju) bernilai 1

Pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner berdasarkan pada dimensi-dimensi *usability* yaitu : *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*.

3. Analisis Data

Setelah kuesioner diisi dan dikumpulkan oleh responden, maka selanjutnya penulis akan melakukan pemeriksaan data. Penulis akan menentukan data-data yang layak digunakan serta mengeliminasi data yang tidak layak digunakan (hilang ataupun salah dalam pengisian data). Uji validitas dan reliabilitas akan dilakukan pada data bersih yang dikumpulkan. Uji validitas mengevaluasi kelayakan pertanyaan untuk mendefinisikan variabel, dan uji reliabilitas mengevaluasi konsistensi apabila pengujian dilakukan berulang kali [9].

4. Evaluasi Data

Pada tahapan ini, penulis akan memberikan pengukuran *usability* dan melakukan pengujian *Heuristic Evaluation* berdasarkan indikator-indikator yang diberikan.

5. Kesimpulan

Tahapan ini penulis akan memberi penjelasan mengenai hasil yang didapat dan memberi simpulan berdasarkan tahapan-tahapan yang dilakukan sebelumnya.

F. Sistematika Penulisan

Berisikan sistematika penulisan dan penjelasan penulisan per bab

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang kajian penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang akan digunakan sebagai padoman dalam pemecahan masalah.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang analisis dengan menggunakan langkah-langkah pengerjaan dan metode serta pengujian yang telah dilakukan.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan.

