

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dengan pengujian analisis *usability* sudah pernah dilakukan sebelumnya dengan tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi. Untuk menghindari kesalahan yang sama dan mencapai hasil yang lebih baik lagi, penulis akan memberikan kajian teori berupa penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini mengacu pada beberapa topik utama yaitu : *Usability*, aplikasi Shopee, serta *Usability Heuristic Evaluation*. Berdasarkan topik-topik tersebut, berikut adalah penelitian yang relevan dengan topik yang sudah disebutkan sebelumnya.

Penelitian pertama dilakukan oleh Akbar [10]. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengukur tingkat *usability* pada tiga website *e-commerce* yaitu Tokopedia, Bukalapak, dan Shopee dengan metode *Thinking Aloud*. Metode tersebut menggunakan 5 dimensi *Usability* yang dibagi menjadi *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Masalah yang dihadapi adalah adanya faktor *usability* yang kurang memadai dari ketiga website *e-commerce*. 42 responden berusia antara 20 dan 40 tahun terlibat dalam penelitian ini. Penelitian tersebut menghasilkan nilai *learnability* yang baik bagi ketiga website. Kemudian nilai *efficiency* mendapati bahwa website Shopee lebih unggul dibanding kedua website. Sedangkan untuk *memorability* ketiganya sama-sama menghasilkan nilai yang baik. Pada nilai *errors* masalah paling banyak ditemukan pada Bukalapak (11 masalah), Shopee(7 masalah), dan diikuti oleh Tokopedia(4 masalah). Nilai *Satisfaction* yang dihasilkan dirasakan paling tinggi pada website Tokopedia (4,17), kemudian Shopee (2,31), dan diikuti oleh Bukalapak(1,89). Hal tersebut menunjukkan masih diperlukannya perbaikan dalam melakukan pengembangan website *e-commerce*.

Penelitian kedua dilakukan oleh Auliaddina dkk. [11] pada tahun 2021. Penelitian dilakukan untuk membandingkan tingkat *usability* website Shopee dan Bukalapak. Masalah yang ditemui mencakup ketidakjelasan dalam proses

pembatalan transaksi dan kurangnya keterbacaan simbol serta teks di website Bukalapak, sementara di Shopee, responsivitas dalam memberikan umpan balik kepada pengguna masih perlu ditingkatkan. Penelitian dilakukan menggunakan metode Heuristik oleh Jakob Nielsen untuk menguji *usability* pada desain *User Interface* dengan koresponden sebanyak 70 orang. Pertanyaan-pertanyaan kuesioner berdasarkan 10 prinsip *Heuristic* untuk mengevaluasi *usability*. Setiap pertanyaan dalam kuesioner ini adalah pilihan ganda yang memuat 4 opsi jawaban, dan *scoring* dilakukan berdasarkan opsi jawaban yang dipilih oleh responden.. Kesimpulannya, dari evaluasi yang dilakukan, website Shopee dinilai lebih nyaman dan mudah digunakan dibandingkan dengan website Bukalapak. Semua aspek *Heuristic* dari website Shopee lebih baik dibandingkan dengan website Bukalapak. Oleh karena itu, diharapkan website Bukalapak dapat mengevaluasi dan memperbaiki kekurangan terutama pada dua aspek, yaitu proses pembatalan transaksi dan kejelasan penggunaan simbol serta teks.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Dewi dkk. [12] pada tahun 2018. Pada penelitian itu, dilakukan pengujian *usability* dengan metode *WEBUSE* dan heuristik pada aplikasi *Perdana Taxi*. Aplikasi tersebut memiliki kategori pengguna dan kategori driver. Responden yang diikutsertakan dalam penelitian ini terdiri dari 74 pengguna taksi dengan syarat tertentu dan 64 *driver* taksi untuk evaluasi. Namun, karena kendala waktu dan biaya, jumlah responden dikecilkan menjadi 21 *driver* taksi dan 23 pengguna taksi.. Hasil pengujian dengan metode *WEBUSE* menunjukkan tingkat *usability* yang dikategorikan sebagai "*GOOD*", meskipun ditemukan masalah pada konten, tombol, dan navigasi aplikasi. Aplikasi pengguna mengalami masalah dengan tombol dan navigasi, kurangnya pencegahan *error*, dan halaman bantuan dan dokumentasi yang tidak lengkap. Aplikasi driver juga mengalami masalah dengan tombol dan navigasi. Diperlukan perbaikan desain atau penambahan petunjuk pada tombol-tombol yang membingungkan sehingga lebih intuitif, serta perlu disediakan fitur untuk mencegah kesalahan bagi pengguna pada kedua kategori tersebut. Selain itu, disarankan untuk menambahkan fitur otomatisasi navigasi agar perpindahan halaman lebih mudah, serta menyediakan fitur untuk mencegah kesalahan saat pengguna mengatur sandi mereka. Untuk

kategori pengguna, penting untuk menyediakan informasi yang sesuai pada halaman dokumentasi.

Penelitian keempat dilakukan oleh Komalasari & Ulfa [13] pada tahun 2020. Penelitian tersebut berjudul “Pengujian *Usability Heuristic* Terhadap Perangkat Lunak Pembelajaran Matematika”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja aplikasi pembelajaran matematika untuk siswa kelas enam. Penilaian dilakukan oleh lima penguji ahli, yang terdiri dari tiga ahli teknologi informasi dan dua guru mata pelajaran matematika untuk kelas enam di sekolah dasar. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada permasalahan *usability* atau mendapat nilai 0 berdasarkan metode analisis *heuristic*, namun di bidang *Flexibility and Efficiency of Use* dan *help users recognize, diagnose, and recover from errors* terdapat *cosmetic problem* sehingga memerlukan perhatian pengembang. Secara umum, pengembang aplikasi dapat melanjutkan proses publikasi karena tidak ditemukan masalah signifikan terkait *usability* pada aplikasi tersebut.

Penelitian kelima dilakukan oleh Ayudhitama & Pujiyanto [14] pada tahun 2019. Peneliti melakukan studi pustaka dari berbagai paper yang melakukan penelitian tentang *website* Shopee, kemudian menganalisa kualitas dan usability-nya berdasarkan persepsi yang paling banyak muncul. Hasil yang ditunjukkan berdasarkan metode WebQual 4.0 dan IPA menunjukkan bahwa *website* Shopee sudah masuk dalam kategori baik, namun masih perlu adanya peningkatan fitur dan penampilan *website*-nya agar pengguna merasa puas dan nyaman berbelanja di Shopee. Penilaian menggunakan metode Nielsen juga mengindikasikan adanya isu pada fitur yang membuat pengguna merasa kurang nyaman saat mengakses situs Shopee. Namun, dari segi menu, transaksi, dan pemilihan warna, penilaian tersebut tergolong baik. *Website* Shopee akan lebih optimal jika ditingkatkan kualitas dan *usability*-nya, sehingga dapat menarik lebih banyak pengguna dan membuat mereka betah berbelanja di platform tersebut.

B. Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dibahas di bab sebelumnya, peneliti telah menyusun tabel perbandingan yang berisi hasil temuan, persamaan, serta perbedaan di tiap penelitian. Perbandingan tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut.:

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Saat Ini

| No | Nama | Judul | Hasil | Persamaan | Perbedaan |
|----|----------------------|---|--|--|--|
| 1 | Akbar [10] | Analisis Perbandingan Tingkat Usabilitas Pada Website Belanja Online Di Indonesia (Studi Kasus: Tokopedia, Bukalapak, Shopee) | Website Tokopedia, Bukalapak, dan Shopee memiliki <i>learnability</i> yang baik. Namun pada aspek <i>efficiency</i> , website Shopee merupakan website yang memiliki tingkat <i>efficiency</i> yang paling baik dibanding kedua website lainnya. | Melakukan analisis <i>usability</i> | Penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>Thinking Aloud</i> . Sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> . |
| 2 | Auliaddina dkk. [11] | Perbandingan Analisa <i>Usability</i> Desain User Interface Pada Website Shopee Dan Bukalapak Menggunakan Metode <i>Heuristic Evaluation</i> | Dari hasil penelitian ini didapat bahwa website Shopee lebih efektif dan efisien untuk digunakan dibanding dengan website Bukalapak. | Menggunakan <i>usability Heuristic</i> | Penelitian sebelumnya melibatkan 2 website <i>e-commerce</i> yaitu Bukalapak, dan Shopee. Sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada platform Shopee berbasis aplikasi <i>smartphone</i> . |
| 3 | Dewi dkk. [12] | Analisis <i>Usability</i> Aplikasi <i>Mobile</i> Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode <i>Webuse</i> dan <i>Heuristic Evaluation</i> | Hasil evaluasi menunjukkan secara keseluruhan kedua antarmuka aplikasi memiliki level <i>usability</i> "GOOD", namun didapati masalah <i>usability</i> terkait konten, | Melakukan analisis <i>usability</i> | Penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>Webuse</i> dan <i>Heuristic Evaluation</i> . Sedangkan penelitian saat ini |

| | | | | | |
|---|-----------------------------|---|--|--|--|
| | | | tombol dan navigasi pada aplikasi. Selain itu juga terdapat pelanggaran prinsip heuristik pada kedua aplikasi yang paling berkaitan dengan pencegahan error. | | menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> . |
| 4 | Komalasari & Ulfa [13] | Pengujian <i>Usability</i> Heuristic Terhadap Perangkat Lunak Pembelajaran Matematika | Dari hasil pengujian maka dikatakan bahwa pengembang aplikasi dapat melakukan publikasi aplikasi karena tidak ada masalah yang signifikan dalam hal <i>usability</i> pada aplikasi. | Menggunakan <i>usability Heuristic</i> | Penelitian sebelumnya fokus pada aplikasi pembelajaran matematika Sedangkan penelitian saat ini fokus pada aplikasi <i>e-commerce</i> Shopee |
| 5 | Ayudhitama & Pujiyanto [14] | Analisa Kualitas Dan <i>Usability</i> Berdasarkan Persepsi Pada Website Shopee | Dari hasil pengujian maka dikatakan bahwa pengembang aplikasi dapat melakukan publikasi aplikasi karena tidak ada masalah yang signifikan dalam hal <i>usability</i> pada aplikasi. | Melakukan analisis <i>usability</i> | Penelitian sebelumnya menggunakan metode metode WebQual 4.0 dan IPA. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode Heuristic Evaluation. |
| 6 | Pradipta | Analisis <i>Usability</i> Aplikasi <i>E-Commerce</i> Menggunakan Metode <i>Usability Heuristic Evaluation</i> | Penelitian <i>usability</i> pada Shopee menunjukkan kinerja baik dengan skor 86.80%. Platform ini mudah digunakan oleh berbagai jenis kelamin, dengan skor tertinggi pada variabel <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (87.93%). Namun, indikator <i>Recognition Rather Than Recall</i> (83.67%) dan <i>Match</i> | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <i>Between System and the Real World (80.53%)</i> perlu ditingkatkan. | | |
|--|--|--|--|--|--|

