

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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. 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.

Dengan adanya teknologi informasi, masyarakat kini lebih dimudahkan dalam berbagai aktifitas sehari-hari, salah satunya adalah dalam kegiatan transaksi, transaksi jual-beli kini 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. *E-commerce* juga dapat di artikan merupakan jual beli online melalui media internet, atau bisa di artikan suatu bisnis yang memakai internet yang menghubungkan konsumen dengan produsen. Faktor pendukung *E-commerce* mencakup yang sangat luas transaksinya cepat dan mudah, mendorong para pihak penjual agar kreatif agar pendistribusiannya di sampaikan secara lebih baik [1].

Salah satu aplikasi yang bergerak di bidang *E-commerce* adalah Shopee. Shopee adalah situs elektronik komersial yang berkantor pusat di Singapura yang dimiliki oleh Sea Limited, yang didirikan pada 2009 oleh Forrest Li. Shopee sejak

itu memperluas jangkanya se-Asia, yang artinya Shopee sebagai media atau alat jual beli secara elektronik tidak harus ketemu langsung antara pembeli dan penjual cukup menggunakan aplikasi. Alasan pebisnis menggunakan aplikasi Shopee karena dalam mempromosikan produknya lebih mudah dibanding e-commerce yang lain [1].

Shopee menawarkan berbagai macam produk dari kebutuhan sehari-hari maupun *fashion*. Sasaran pengguna Shopee yaitu kalangan remaja karena yang terbiasa menggunakan untuk membeli produk. Sehingga aplikasi Shopee dirancang dalam bentuk mobile untuk dapat diaplikasikan dengan mudah dan cepat. Shopee sebenarnya perpanjangan tangan dari Garena lalu merambah ke *E-commerce*, Garena yaitu platform internet yang berbasis di Asia yang didirikan di Singapura pada tahun 2009. Shopee tidak hanya di Indonesia tetapi juga hadir di Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Filipina, dan Taiwan. Shopee sendiri masuk di Indonesia pada tahun 2015, meskipun Shopee buka di berbagai negara tetapi CEO Shopee bekerja sama dengan penduduk lokal. Termasuk di Indonesia Shopee memberikan sentuhan lokal agar dimengerti oleh penduduk lokal karena setiap negara berbeda karakteristik [1]. 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. Maka dari itu diperlukan *Usability* pada aplikasi tersebut untuk mendapatkan rekomendasi ataupun penilaian mengenai kekurangan dalam aplikasi.

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. 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. Salah satu cara untuk meningkatkan dan

mempertahankan pengalaman pengguna yang optimal tersebut adalah dengan melakukan identifikasi dan eksplorasi masalah *Usability*.

Usability adalah ukuran kemampuan suatu perangkat lunak yang dilihat dari kemudahan pembelajarannya, efisiensi penggunaannya, ketahanannya terhadap kesalahan, dan kepuasan penggunanya. Pengujian *Usability* diperlukan karena jika kualitas penggunaan sistem buruk, 1 pengguna akan meninggalkannya. Oleh karena itu, pengujian *Usability* menjadi dasar pengembangan sistem yang mengalami masalah dari penggunaannya. [2]. Untuk melakukan *Usability* diperlukan metode yang tepat untuk penyelesaian masalah yang ditemukan.

Aplikasi yang ideal harus memenuhi prinsip-prinsip *memorability*, *errors*, *learnability*, *efficiency*, dan *satisfaction* untuk pengguna [3]. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi *Usability* yang dapat mengidentifikasi masalah secara spesifik. *Heuristic Evaluation (HE)* adalah Salah satu metode evaluasi *Usability* yang dapat digunakan. *HE* merupakan metode pengujian *Usability* untuk perangkat lunak komputer yang bertujuan mengidentifikasi masalah *Usability* yang mungkin terjadi pada desain *user interface (UI)*. Selain *Heuristic Evaluation*, untuk menganalisis dan mengevaluasi dapat menggunakan ISO/IEC 9126. Untuk mengetahui tingkat kualitas aplikasi Shopee maka diperlukan suatu pengujian berdasarkan ISO/IEC 9126. ISO 9126 adalah salah satu indikator kualitas *software* yang diakui secara global oleh *International Organization for Standardization (ISO)* / *International Electrotechnical Commission (IEC)*. ISO 9126 menguraikan standar kualitas *software*, model, kualitas karakteristik, dan kriteria yang terkait dengan pengukuran dan penilaian kualitas *software*[4].

Penelitian evaluasi *Usability* dengan model standar ISO/IEC 9126 yang telah dilakukan sebelumnya yang mengambil studi kasus evaluasi kualitas aplikasi web pemantau menggunakan model pengujian perangkat lunak ISO/IEC 9126, Pada penelitian ini diperoleh hasil *Usability* sebesar 61,81% dengan karakteristik *functionality* 76,55%, *Reliability* 99,14% dan *efficiency* 66,8% ketiga karakteristik ini termasuk kategori memuaskan (*satisfactory*), bahwa aplikasi web pemantau dapat dikatakan layak dan sesuai untuk digunakan, sesuai dengan standar ISO/IEC 9126[5]. Penelitian selanjutnya yaitu evaluasi kualitas pembayaran digital OVO berdasarkan faktor kegunaan standar ISO/IEC 9126. Pada penelitian ini terdapat 4

karakteristik faktor kegunaan pada ISO/IEC 9126 yaitu *understandingability*, *learnability*, *operability*, *interestingest*. Hasil *Usability* penelitian ini sebesar 69% atau 0,69 yang artinya aplikasi dapat dikatakan baik dan termasuk kategori memuaskan (*satisfactory*)[6].

Dalam penelitian ini, akan diketahui masalah *Usability* yang dihadapi siswa - siswi ketika menggunakan aplikasi Shopee dan solusi yang disarankan oleh peneliti berupa evaluasi dan saran perbaikan aplikasi kepada pengembang aplikasi Shopee. Penelitian ini proses pengambilan data *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 dengan tujuan untuk mengukur apakah aplikasi Shopee sudah memenuhi kriteria-kriteria *Usability* yang ada berdasarkan metode *Heuristic Evaluation*.

Merujuk latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka judul penelitian yang diusulkan adalah **“Analisis *Usability* Pada Aplikasi *E-commerce* Menggunakan Penerapan Model Standar ISO/IEC 9126 Dan Metode *Heuristic Evaluation* (Studi Kasus : Shopee)”**. Hasil dari penelitian ini adalah memberi Rekomendasi atau penilaian mengenai Kondisi Aplikasi Shopee.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apa tingkat *Usability* dari aplikasi Shopee berdasarkan model standar ISO/IEC 9126 dan metode *Heuristic Evaluation*?
2. Apa saja aspek *Usability* yang harus diperbaiki dari Shopee Berdasarkan Model Standar ISO/IEC 9126 dan metode *Heuristic Evaluation*?

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup pada penelitian ini yaitu :

1. Aplikasi Mobile yang dianalisis hanya Shopee.
2. Ruang Lingkup survey hanya sebatas 90 siswa dan siswi pengguna Shopee dan 3 *Expert* atau Ahli.
3. Penelitian ini menggunakan 4 aspek sub *Usability* ISO/IEC 9126.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat *Usability* dari aplikasi Shopee berdasarkan model standar ISO/IEC 9126 dan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Untuk mengetahui aspek *Usability* yang harus diperbaiki dari Shopee Berdasarkan Model Standar ISO/IEC 9126 dan metode *Heuristic Evaluation*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Memberi masukan dari hasil analisis untuk aplikasi mobile Shopee agar dapat bahan evaluasi berdasarkan analisis aplikasi.
2. Dapat memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi Shopee untuk mengembangkan serta meningkatkan kualitas Shopee.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian yang baru.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah susunan laporan skripsi yang akan di terapkan :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang deskripsi umum skripsi yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat, dan sistematika penulisan ilmiah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi penjelasan tinjauan pustaka yang mendukung penerapan metode yang akan digunakan dalam penelitian. Kajian pustaka antara lain adalah definisi Shopee, *E-business* dan *E-commerce*, Aplikasi Mobile, Analisis *Usability*, *Heuristic Evaluation*, Kriteria *Heuristic Evaluation*, ISO/IEC 9126, Kriteria ISO/IEC 9126, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Penelitian Relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi langkah-langkah metode usulan yang akan dilakukan dalam penelitian. Metode usulan tersebut antara lain adalah Tahapan Penelitian, Objek Penelitian, Variabel Penelitian, Penentuan Responden, Instrumen Penelitian, Skenario Pengujian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas secara rinci tentang hasil dan Analisa penelitian meliputi Kriteria responden, penentuan *Expert*, rekap dan uji kelayakan kuisioner, analisis data, hasil analisis data, tabel rekomendasi dan perbaikan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Pada halaman ini berisi daftar referensi yang di gunakan pada penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada halaman ini berisi mengenai dokumen pendukung pada penelitian ini.