

BAB I

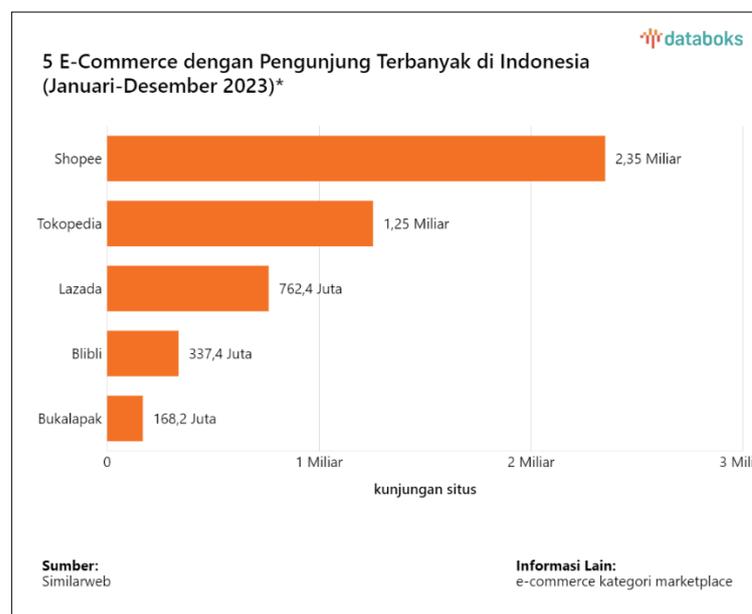
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi teknologi informasi dan digital telah terjadi begitu cepat saat ini serta memberikan dampak yang sangat besar di berbagai aspek kehidupan seperti bidang sosial, ekonomi, politik dan budaya. Banyak faktor kehidupan yang awalnya dioperasikan secara manual telah berubah menjadi proses digital. Untuk dapat bertahan di era digital, salah satu upaya yang dilakukan oleh para pelaku bisnis adalah dengan melakukan *digital marketing*. *Digital marketing* adalah kegiatan promosi dan pencarian pasar melalui media digital secara *online* dengan memanfaatkan berbagai sarana misalnya jejaring sosial (Syukri & Sunrawali, 2022). Salah satu *platform* yang sering digunakan sebagai sarana pemasaran digital adalah melalui media internet yang disebut *electronic commerce* atau *e-commerce*. Pengertian *e-commerce* dalam Rizki et al (2019), *E-commerce* atau *electronic commerce* ialah perdagangan elektronik yang mencakup proses pembelian dan penjualan barang atau jasa, pertukaran produk, transfer dana, pelayanan serta informasi yang menggunakan jaringan komputer atau internet.

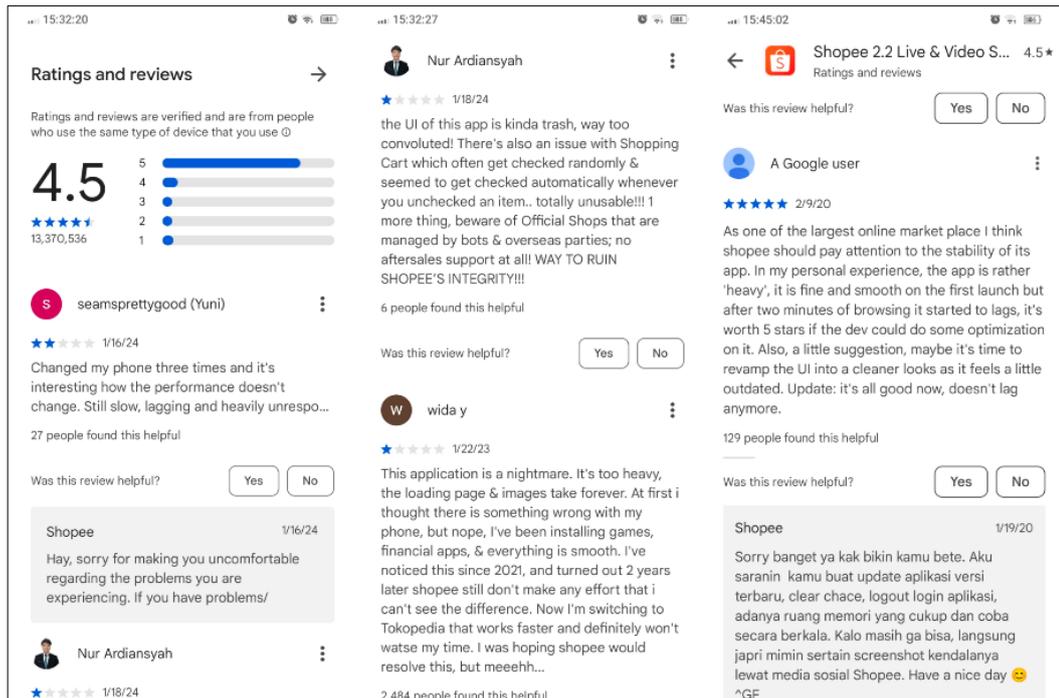
Dalam konteks *e-commerce*, pengguna sering menghadapi permasalahan yang terkait pada sejauh mana suatu sistem dapat digunakan sesuai dengan atribut usability berdasarkan ISO 9241-11 yaitu efektif, efisien, dan kepuasan oleh penggunanya (Suhendra et al., 2021). Permasalahan yang umum muncul berkaitan dengan antarmuka yang rumit, navigasi yang tidak jelas, dan proses transaksi yang membingungkan. Keterbatasan dalam penyajian informasi produk, seperti

kurangnya filter atau kategori yang intuitif, juga dapat menghambat kemudahan pengguna dalam menemukan dan memilih produk yang diinginkan, sehingga hal itu dapat mengurangi efisiensi, efektivitas dan kepuasan pengguna dalam bertransaksi secara *online*. Meskipun terdapat beberapa keterbatasan, tidak menutup fakta bahwa *e-commerce* saat ini menjadi salah satu layanan yang sangat berkembang pesat. Pesatnya perkembangan *e-commerce* memunculkan banyaknya *marketplace* di Indonesia seperti Lazada, Bukalapak, Blibli, Elevenia, Tokopedia, dan Shopee. Dilansir dari databoks, ada 5 *e-commerce* dengan pengunjung terbanyak di sepanjang tahun 2023 yang memaparkan bahwa Shopee merupakan *e-commerce* yang paling banyak dikunjungi di waktu tersebut dengan jumlah pengunjung 2,35 miliar pengguna. Diikuti dibawahnya ada 4 *e-commerce* lain yaitu Tokopedia, Lazada, Blibli dan Bukalapak (Ahdiat, 2024).



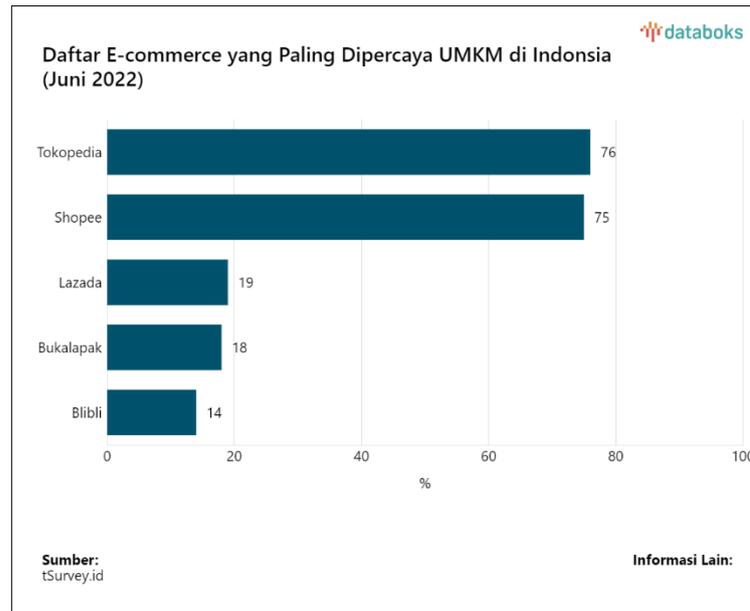
Gambar 1.1 Data 5 E-Commerce Dengan Pengunjung Terbanyak Di Indonesia Sepanjang Tahun 2023

Shopee sebagai merupakan situs jual beli *online* yang memiliki fitur-fitur menarik yang berbeda dan dapat memudahkan pengguna dalam mencari produk yang diinginkan konsumen dari *marketplace* lain seperti *live chat*, *hashtag*, *game shopee*, *shopee live* dll (Pranitasari & Sidqi, 2021). Dalam *apps store* Google Play, Shopee telah di unduh oleh lebih dari 100 juta pengguna dan di berikan ulasan oleh 13.370.536 *users*. Shopee sendiri memiliki nilai ulasan yang mencapai 4,5 dari rentang total 5 bintang. Meskipun tingkat penggunaan aplikasi belanja *online* ini tinggi, tidak sepenuhnya sejalan dengan kepuasan penggunanya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa ulasan yang memberikan komentar negatif di kolom ulasan Google Play Store. Berdasarkan ulasan yang diberikan pengguna aplikasi Shopee di Google Play Store baik penjual maupun pembeli, masih banyak komentar yang memberikan penilaian kurang memuaskan, seperti tampilan *interface* yang terlalu penuh, waktu *loading* yang terlalu lama, tidak ada penghapusan akun toko yang sudah tidak aktif, aplikasi yang sering *error* dll. Dilihat dari berbagai keluhan tersebut, menandakan bahwa aplikasi Shopee masih belum ergonomis dan perlu adanya uji kelayakan serta rancangan rekomendasi perbaikan yang mengimplementasikan prinsip ergonomi. Permasalahan terkait dengan aplikasi yang kurang ergonomis telah menjadi fokus penelitian sebelumnya, seperti yang diungkapkan oleh Ginanjar et al (2023) yang menyoroti beberapa permasalahan spesifik dalam aplikasi *mobile* Maxim Bike, termasuk sistem navigasi yang kurang baik di dalam aplikasi. Salah satu contoh permasalahan yang diidentifikasi adalah tidak adanya opsi memilih spesifikasi motor sehingga sering mendapat *driver* dengan motor kecil ketika membawa bawaan banyak, maka perlu ditambahkan menu untuk memilih ukuran motor di Maxim Bike berupa *bottom sheet*.



Gambar 1.2 Data Reviews, Ratings dan Contoh Komentar Keluhan Users

Tampilan suatu aplikasi memiliki peran krusial dalam menentukan kesan awal pengguna dan memengaruhi pengalaman serta kepercayaan pengguna secara keseluruhan. Desain antarmuka yang baik tidak hanya menciptakan estetika visual yang menarik, tetapi juga memastikan navigasi yang intuitif, pengaturan informasi yang jelas, dan fungsionalitas yang mudah dipahami. Namun, dalam hal tampilan aplikasi Shopee masih belum memberikan yang terbaik, dibuktikan dengan survei tentang daftar *e-commerce* yang paling dipercaya UMKM di Indonesia yang salah satu aspek penilaiannya adalah tampilan *user interface* yang nyaman yang dibuat oleh Annur (2023), menyatakan bahwa dalam survei itu aplikasi shopee masih berada di peringkat kedua. Dengan beradanya shopee di peringkat kedua menandakan bahwa tampilan *user interface* shopee masih perlu ditingkatkan lagi dalam segi keergonomisannya. Berikut adalah data perbandingan dari 5 *e-commerce* paling dipercaya UMKM di Indonesia.



Gambar 1.3 Data Perbandingan *E-commerce* Paling Dipercaya UMKM

Pendekatan ergonomi dalam rancangan suatu aplikasi telah terbukti efektif dalam meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Penggunaan prinsip ergonomi dalam desain antarmuka aplikasi dapat membantu mengurangi kelelahan visual, meminimalkan kesalahan input, dan meningkatkan keselarasan antara tugas yang dilakukan dan interaksi antarmuka (Rasmila et al., 2023). Arti ergonomi disini adalah dalam hal kenyamanan *user* dalam membaca dan kecepatan *user* dalam menelusuri aplikasi tersebut, hal ini juga telah diatur dalam ISO 9241 (2019) yaitu terkait dengan *human computer interaction* yang berkaitan dengan ergonomi antarmuka pengguna dan aspek-aspek manusia dalam sistem interaktif. Sebelum adanya rancangan rekomendasi perbaikan yang menerapkan prinsip ergonomi dalam suatu aplikasi atau *website*, uji usability sangat perlu dilakukan guna mengetahui apa yang menjadi tuntutan kenyamanan pengguna dalam penggunaan suatu aplikasi.

Usability merupakan aspek penting dalam pembuatan aplikasi, semakin tinggi nilai usabilitas suatu aplikasi maka akan mendorong pengguna untuk tetap terus menggunakan aplikasi tersebut. Namun sebaliknya, jika semakin rendah nilai usabilitas suatu aplikasi maka akan mendorong pengguna untuk tidak menggunakan aplikasi tersebut (Ardhana, 2021). Berdasarkan ISO 9241-11 (2018) ada 3 atribut *usability* yang harus terpenuhi yaitu efisien (*efficient*), efektif (*effective*), dan memuaskan (*satisfying*). Salah satu metode untuk menguji usabilitas adalah dengan menggunakan metode *system usability scale* atau banyak dikenal dengan sebutan SUS. *System Usability Scale* (SUS) merupakan suatu metode uji pengguna yang menyediakan alat ukur yang bersifat “*quick and dirty*” yang dapat diandalkan dan telah digunakan dan diuji selama puluhan tahun masih tetap terbukti menjadi metode yang dapat diandalkan untuk evaluasi *usability* suatu sistem berdasarkan standar industri (Kosim et al., 2022). Metode *System Usability Scale* (SUS) mempunyai 10 poin pernyataan dengan skala penilaian 1 sampai 5 sebagai alat pengujian pada responden yang jumlahnya tidak harus banyak sehingga dapat menghemat waktu dan biaya (Kaban et al., 2020). Metode *System Usability Scale* (SUS) dipilih karena pada metode ini pengujian dilakukan dengan melibatkan dan lebih menekankan pada sudut pengguna akhir, sehingga hasilnya akan lebih sesuai dengan apa yang dihadapi dan dirasakan oleh pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu terkait *usability testing* suatu aplikasi atau *website* telah dilakukan. Pertama, Kaya et al (2019) dalam penelitiannya yang berjudul *Usability Measurement of Mobile Applications with System Usability Scale* (SUS). Diungkapkan bahwa penelitian ini mengukur *usability* dari aplikasi *mobile* populer seperti WhatsApp, Facebook, YouTube, dan Mail pada sistem

operasi iOS dan Android menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dengan skala penilaian kata sifat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aplikasi memiliki skor *usability* yang memuaskan, serta tidak ada perbedaan signifikan dalam *usability* antara sistem operasi iOS dan Android. Kedua, dalam penelitian yang dilakukan Rahmawati (2020) yang berjudul *Usability Testing Pada Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Domain Specific Inspection*. Penelitian ini membahas penggunaan metode *Domain Specific Inspection* (DSI) untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN BPJS Kesehatan*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki nilai usability yang bagus, meskipun ditemukan beberapa masalah seperti kurangnya ketertarikan pengguna terhadap tampilan antarmuka. Namun, pada penelitian ini tidak ditambahkan rekomendasi perbaikan tampilan aplikasi dari saran para responden walaupun sudah ada kurangnya ketertarikan responden terhadap aplikasi. Ketiga, Arifin (2022) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengukuran Sistem Usabilitas Aplikasi E-commerce Di Indonesia (PT.X VS PT.Y)*. Menurutnya, kedua aplikasi *e-commerce*, PT.X dan PT.Y, memiliki nilai di atas 75 satuan, masuk dalam kategori B, dan cenderung menjadi net promoter. Penelitian bertujuan untuk membandingkan kegunaan dua aplikasi *e-commerce* di Indonesia, yaitu PT. X dan PT. Y, menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Keempat, dalam penelitian yang dilakukan oleh Ilmi & Arifin (2023) yang berjudul *Pengujian Usability Antar Gender Pada Mobile Website Marketplace Menggunakan System Usability Scale*. Menurutnya, *mobile website marketplace* memiliki nilai usability yang baik, dengan nilai skala usability sebesar 76.25 unit. Selain itu, tidak ada perbedaan signifikan dalam penilaian usability antara laki-laki dan perempuan,

menunjukkan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan oleh kedua gender. Kelima, dalam penelitian yang dilakukan oleh Arifin et al (2023) yang berjudul Analisis Uji Usabilitas Pada *Website* Pendaftaran Mbkm Prodi Teknik Industri Studi Kasus: Universitas Syiah Kuala. Menurutnya, *website* pendaftaran MBKM Prodi Teknik Industri Universitas Syiah Kuala memiliki skor usabilitas sebesar 76.75, yang masuk dalam kategori B dan persentil 77.95%. Hal ini menunjukkan bahwa *website* tersebut mudah digunakan. Dari kelima penelitian terdahulu tersebut terdapat persamaan yaitu sama dalam menggunakan metode *system usability scale* (SUS) dan juga sama dalam tidak adanya saran yang ditampung dari responden untuk memberikan rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi atau *website* yang diteliti.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti saat melakukan pembelian secara langsung di aplikasi Shopee, serta mengunjungi Google Play Store untuk mengetahui jumlah terkini pengunduh aplikasi shopee dan *review* serta keluhan di kolom ulasan terkait aplikasi Shopee. Diketahui masih banyak keluhan dan ulasan negatif yang disampaikan para pengguna aplikasi Shopee di Google Play Store, membuktikan bahwa masih ada yang perlu diperbaiki dari aplikasi Shopee. Komentar terbanyak dari kolom ulasan didapatkan bahwa *interface* dari aplikasi Shopee terlalu penuh dan ramai, terlalu banyaknya fitur yang ditampilkan juga membuat aplikasi menjadi sering mengalami *lagging*. Dengan adanya keluhan-keluhan tersebut banyak pengguna yang menyampaikan keinginannya agar aplikasi Shopee segera melakukan perbaikan. Dilihat juga dari penelitian terdahulu yang tidak menampung saran dari responden untuk memberikan rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi atau *website* yang diteliti, maka dari itu dalam penelitian ini

dilakukan pengukuran *usability* terhadap aplikasi Shopee menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan juga dilakukan perancangan rekomendasi perbaikan aplikasi yang sesuai dengan prinsip ergonomi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan dan perbaikan aplikasi Shopee sehingga dapat digunakan dengan nyaman oleh pengguna sesuai dengan tujuan awal adanya aplikasi Shopee tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan yang perlu dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana evaluasi usability aplikasi Shopee menggunakan metode System Usability Scale ?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan dalam rentang waktu Januari hingga April tahun 2024.
2. Responden yang disasar adalah pengguna yang aktif menggunakan aplikasi Shopee dalam satu tahun terakhir dengan frekuensi lebih dari 10 kali, berusia matang minimal 17 tahun, memiliki pendapatan sendiri dan menggunakan aplikasi shopee melalui android.
3. Parameter keberhasilan adalah hasil skor kuesioner sus dan *performance measurement* pada desain perbaikan lebih baik dari desain awal.
4. Desain rekomendasi perbaikan hanya dilakukan sampai *prototype*.

1.4 Asumsi Penelitian

Asumsi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden memahami dengan baik isi dari kuesioner yang diberikan untuk penelitian.
2. Responden memahami dengan baik proses dari pengujian *usability*.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui nilai dan tingkat usabilitas dari aplikasi Shopee.
2. Mengevaluasi dan menganalisis aplikasi Shopee dalam hal *user experience*.
3. Memberikan rancangan rekomendasi perbaikan aplikasi yang sesuai dengan prinsip ergonomi.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

a) Teoritis

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai pembendaharaan perpustakaan, serta untuk mengetahui sejauh mana pengaplikasian teori-teori yang diajarkan di perkuliahan terhadap kondisi nyata permasalahan yang terjadi di masyarakat.
2. Dengan adanya penelitian ini mahasiswa dapat belajar dan menerapkan pengujian usabilitas pada objek yang berbeda.

3. Dengan adanya penelitian ini mahasiswa dapat menambah ilmu baru mengenai cara metode *system usability scale* bekerja terhadap pengujian usability suatu aplikasi ataupun *website*.

b) Praktis

1. Dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi Shopee.
2. Mengetahui apakah desain dan fitur aplikasi Shopee saat ini sudah efisien dan efektif bagi para penggunanya.
3. Hasil rekomendasi perbaikan kedepannya diharapkan mampu menjadi referensi dalam pengembangan aplikasi Shopee.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan merupakan hal dasar yang diperlukan dalam melakukan suatu penelitian dikarenakan sistematika penulisan penelitian akan memuat keseluruhan isi dari penelitian secara runtut sehingga dapat terbaca dan terlihat dengan baik dan benar. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan suatu pengantar bagi pembaca yang berisi penjelasan terkait dengan latar belakang suatu masalah, rumusan masalah, batasan masalah, asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan penjelasan mengenai teori-teori yang digunakan dalam melakukan penelitian dan merupakan landasan dalam menganalisa permasalahan yang akan diselesaikan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan penjelasan mengenai segala informasi terkait dengan pelaksanaan penelitian mulai dari lokasi pencarian data, metode pengambilan data, dan pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan penjelasan mengenai pengolahan data-data yang telah terkumpul menggunakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan suatu masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penjelasan mengenai kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran penelitian yang ditujukan kepada subjek untuk memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN