

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekarang ini masyarakat baik para pekerja maupun para pelajar tidak terlepas dari teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi memungkinkan terjadinya pertukaran informasi sehingga memudahkan pengguna untuk mengambil keputusan yang tepat (Darmansah, Rifa'i, & Mayasari, 2024). Kemudahan untuk mengakses teknologi merupakan dampak dari era globalisasi. Di era globalisasi saat ini internet merupakan hal yang sangat dibutuhkan. Sebagian besar kegiatan sehari-hari selalu berhubungan dengan internet. Segala aktivitas dapat dilakukan secara efektif dan efisien dengan bantuan Internet.

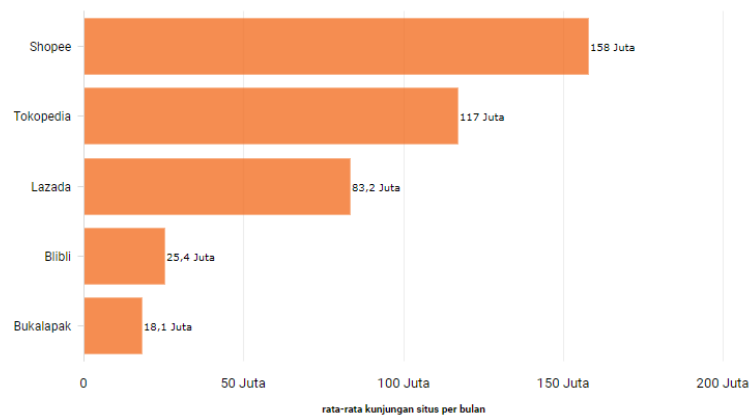
Dengan adanya internet dapat membantu memudahkan kegiatan sehari-hari. Berdasarkan data *survey we are social* tahun 2018 tentang "*Digital in 2018 in Southeast Asia Essential Insights into Internet, Social Media, Mobile, and Ecommerce Use across the Region*" menyebutkan 50% dari 265.4 juta penduduk Indonesia telah terkoneksi internet, atau dengan kata lain sebanyak 132.7 juta penduduk Indonesia telah menggunakan internet sebagai teknologi yang dapat digunakan kapan saja (Suryanto, Ithriah, & Faroqi, 2019). Semakin dibutuhkannya internet maka semakin tinggi pula pertumbuhan penggunaan internet. Hal ini ditunjukkan dengan pertumbuhan penggunaan internet di Indonesia terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2000 penggunaan internet di Indonesia hanya 2.000.000 pengguna, namun laporan terakhir pada tahun 2019 meningkat sangat signifikan yaitu berjumlah 143.260.000 dengan jumlah penduduk 266.794.980 jiwa atau sekitar 53,69 %

dari jumlah penduduk Indonesia sebagai pengguna internet (Tempola, Muhammad, & Mubarak, 2020).

Kemajuan dan perkembangan teknologi ini terjadi di segala sektor terutama perdagangan dan bisnis. Dengan kemajuan teknologi ini, hampir semua kegiatan industri baik di sektor manufaktur maupun jasa kini menggunakan teknologi digital (Hasan, Wahyuningrum, & Wardhana, 2022). Munculnya *e-commerce* merupakan entitas dari pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi tersebut (Ausat, Astuti, & Wilopo, 2022). Munculnya *e-commerce* menunjukkan bahwa segala aktivitas dapat dilakukan secara efektif dan efisien dengan bantuan teknologi. Sehingga membuat seseorang menjadi lebih mudah untuk berbelanja, belanja sendiri tidak harus dilakukan ketika berada di dalam toko fisik saja tetapi dengan bermodalkan internet saja konsumen bisa berbelanja dengan mudah, dan juga memiliki berbagai pilihan produk yang sangat beragam. Melalui media *online* dapat membuat para konsumen yang tidak punya waktu untuk datang ke toko fisik dapat memilih untuk berbelanja melalui toko *online* yang dimana di Indonesia sendiri sudah banyak toko *online* yang beredar. Pembelian melalui *e-commerce* sendiri sekarang sudah menjadi gaya hidup, karena dengan menggunakan *smartphone*, maka konsumen sudah bisa berbelanja melalui aplikasi *mobile*.

E-commerce menjadi solusi untuk berbelanja *online* dan perkembangannya begitu pesat di Asia Pasifik, terutama di Indonesia (Adikara, Adinugroho, & Sari, 2018). Hal ini menunjukkan besarnya pasar *e-commerce* di Indonesia. Semakin besarnya pasar yang ada juga mengakibatkan semakin tingginya tingkat persaingan antar *e-commerce* yang ada. Hal ini membawa tantangan tersendiri bagi para pelaku

usaha di bidang *e-commerce* dalam melakukan persaingan (Sanjaya & Kalifia, 2023). Untuk menciptakan produk atau layanan yang sukses, perlu dipastikan bahwa produk tersebut memiliki pengalaman pengguna yang cukup tinggi (Schrepp, Hinderks, & Thomaschewski, Applying the User Experience Questionnaire (UEQ) in Different Evaluation Scenarios, 2014). Tingkat pengalaman pengguna merupakan faktor penting yang mempengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut.



Gambar 1. 1 Peringkat E-commerce

Pada gambar 1.1 menjelaskan bahwa *e-commerce* berkembang dengan pesat. Menurut data pada *databooks*, 5 situs *e-commerce* kategori *marketplace* dengan pengunjung terbanyak di Indonesia kuartal III 2023 adalah Shopee, Tokopedia, Lazada, Bilibli, dan Bukalapak (Ahdiat, 2023). Bilibli.com menempati urutan ke 4 setelah shopee, tokopedia dan lazada. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya minat pengguna untuk menggunakan aplikasi blibli.com ini. Mereka lebih cenderung menggunakan shopee sehingga shopee dapat menempati peringkat pertama dalam tingkat kunjungan terbanyak pada *e-commerce* di Indonesia. Padahal pada tahun 2021

blibli.com sempat meraih predikat menjadi pemenang di *kategori Best Ecommerce Customer Acquisition Strategy* dan *Best Mobile Campaign*. Hal ini tentunya terdapat penurunan pada e-commerce blibli.com



Gambar 1. 2 Gambar Rating Blili.com

Berdasarkan pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa aplikasi blibli.com telah diunduh oleh lebih dari 10jt pengguna. Rating dan ulasan yang diperoleh juga cukup bagus yaitu 4,7 dari 5. Hal tersebut menandakan bahwa aplikasi blibli.com sudah cukup bagus. Namun jika di telusuri lebih dalam lagi, maka akan ditemukan komentar-komentar negatif yang berasal dari pengguna yang tidak puas terhadap aplikasi ini. Berdasarkan *observasi* yang dilakukan penulis pada *google playstore*, ditemukan banyak keluhan terkait permasalahan kualitas sistem dan layanan pada aplikasi blibli.com. Padahal semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara signifikan (Hidayatuloh, Kusumaningtyas, & Aziati, 2019). Kualitas sistem dan layanan yang tidak baik dapat mengganggu pengalaman pengguna (*user experience*) dalam berbagai aspek seperti aspek kualitas pragmatis (*pragmatic quality*) seperti pengguna tidak dapat

menyelesaikan suatu tujuan dengan cepat dan efisien, dan terjadinya hal-hal yang tidak sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dapat membuat pengguna bosan dan tidak lagi tertarik dalam menggunakan produk (*hedonic quality*) (Kusumo & Suranto, 2018)

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis, maka ditemukan beberapa komentar yang menunjukkan ketidakpuasan pengguna. Berikut adalah contoh keluhan yang dilontarkan pengguna melalui *review* di *google playstore*. Pengguna bernama amalia rahmawati mengatakan “Tampilan menu sampai pencarian hingga saat mau pesan gak terstruktur dengan baik, bikin yang masih awam/pemula bingung pakai *appnya*.”. lalu pengguna lainnya bernama Noer hzm mengatakan “Pas mau *checkout* gak bisa karena tampilan dilayar HP tertutup sama detail pembelian, jadi gabisa *ceklis* barang yang mau dibeli”. Oleh karena itu, agar aplikasi blibli.com dapat meningkatkan pengalaman pengguna, diperlukan evaluasi tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) untuk mengetahui area-area *user experience* yang memerlukan peningkatan.

Untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi blibli.com, penulis menggunakan model *User Experience Questionnaire (UEQ)*. UEQ merupakan instrumen pengukuran yang dipakai untuk mengevaluasi pengalaman pemakai terhadap suatu produk atau aplikasi berdasarkan aspek-aspek seperti kegunaan, kepuasan, kesan umum, dan faktor emosional (Dewi, Faroqi, & Pratama, 2023). Tujuan utama UEQ adalah untuk mengukur pengalaman pengguna secara cepat dan langsung (Schrepp D. , 2023). Terdapat berbagai macam metode yang dapat digunakan untuk mengukur *user experience* seperti *System Usability Scale (SUS)*, *Cognitive walkthrough*, dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Alat ukur *Cognitive*

walkthrough berfokus pada pendeteksian masalah kegunaan yang dirasakan oleh pengguna, metode ini tidak memberikan pandangan yang lebih luas tentang UX suatu produk. Metode SUS tidak mampu memberikan informasi mengenai pengalaman pengguna terhadap aspek kualitas hedonis, seperti kebaruan atau stimulasi, padahal aspek tersebut krusial terhadap kesan keseluruhan seseorang mengenai UX (Schrepp, Thomaschewski, & Hinderks, Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ), 2017). Dibandingkan dengan kedua metode tersebut, metode UEQ lebih memberikan keuntungan sebab dapat memperoleh impresi pengguna dalam sistem pada aspek UX yaitu aspek pragmatis dan hedonis. Selain itu, metode UEQ memungkinkan penilaian cepat terhadap pengalaman pengguna untuk produk interaktif apapun (Sularsa & Prihatmanto, 2015).

Skripsi ini menggunakan metode UEQ yang dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp. UEQ memiliki tiga aspek utama yaitu aspek Daya Tarik, Kualitas Pragmatis, dan Kualitas Hedonis. Terdapat pula enam skala pengukuran yang menjadi acuan dari 26 item pertanyaan, enam skala pengukuran tersebut yaitu skala daya tarik, efisiensi, ketepatan, kejelasan, stimulasi, dan kebaruan (Saleh, Abuaddous, Alansari, & Enaizan, 2022). UEQ merupakan sebuah kuesioner yang mampu memberikan penilaian dengan cepat dan efisien (Febrianto, Putra, & Perdanakusuma, 2019). Oleh karena itu peneliti akan melakukan evaluasi dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *blibli.com* menggunakan enam skala pada metode UEQ.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini yaitu “Bagaimana melakukan

evaluasi pengalaman pengguna aplikasi blibli dengan menggunakan metode UEQ pada aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.”

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup pada skripsi ini akan dibatasi dengan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Objek yang digunakan pada skripsi ini adalah aplikasi blibli.com
2. Skala pengukuran UEQ yang digunakan yaitu daya tarik (attractiveness), kejelasan (perspicuity), efisiensi (efficiency), ketepatan (dependability), stimulasi (stimulation), dan kebaruan (novelty).
3. Populasi dalam skripsi ini adalah pengguna blibli.com di wilayah pulau jawa yaitu provinsi banten, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan yang ingin dicapai dari skripsi ini yaitu, untuk melakukan evaluasi pengalaman pengguna aplikasi blibli dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ) pada skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

1.5 Manfaat

- a. Untuk peneliti
 1. Menerapkan ilmu yang telah didapatkan oleh peneliti selama masa studi perkuliahan di Program Studi Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur dengan melakukan evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi blibli.com

2. Menambah penelitian yang sejenis sekaligus sebagai bahan referensi bagi peneliti lain di bidang pengalaman pengguna dan User Experience Questionnaire (UEQ)
- b. Untuk pengembang aplikasi blibli.com
1. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi blibli yang diukur dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ)
 2. Hasil evaluasi dari skripsi ini dapat menjadi tolak ukur pengembang blibli dalam mendapatkan area yang memerlukan pengalaman pengguna / user experience blibli

1.6 Relevansi SI

Menurut (Iaudon & Iaudon, 2018), sebuah sistem informasi dapat di definisikan secara teknis sebagai rangkaian seperangkat yang komponennya saling terkait, bertujuan untuk mengumpulkan, mengambil, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan kontrol pada sebuah organisasi. Selain itu sistem informasi juga dapat menganalisis suatu masalah, mendukung kontrol, dan koordinasi yang biasanya target manfaat ini diperuntukkan bagi seorang manajer. Dengan menggunakan sistem informasi, kegiatan seperti menganalisis masalah dapat dilakukan juga.



Gambar 1. 3 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi

Pada gambar 1.3 dapat dilihat bahwa sistem informasi secara umum terbagi dalam dua pendekatan, yaitu pendekatan *Technical Approaches* dan pendekatan *Behavioral Approaches*. Pendekatan *Technical Approaches* adalah pendekatan teknis pada sistem informasi yang menekankan secara matematis berbasis model guna mempelajari sistem informasi dan teknologi fisik serta kemampuan sistem yang terdiri dari bidang ilmu manajemen, ilmu komputer, dan penelitian operasi. Sedangkan pendekatan *Behavioral Approaches* adalah pendekatan pada perubahan organisasi, sikap, dan kebijakan manajemen, serta perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, skripsi ini termasuk pada *Behavioral Approaches* karena pada skripsi ini akan dilakukan evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi blibli dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan skripsi ini terdapat sistematika penulisan yang terbagi menjadi lima bab, diantaranya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I akan berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan skripsi, manfaat skripsi, relevansi SI, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II menguraikan dasar-dasar teori penunjang penelitian, diantaranya yaitu penjelasan mengenai aplikasi blibli.com, definisi evaluasi, user experience, User Experience Questionnaire (UEQ), dan beberapa tinjauan pustaka lain yang berhubungan dengan penelitian ini

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III menguraikan metodologi atau langkah-langkah pengerjaan skripsi, dimana ini menjelaskan alur penelitian yang meliputi identifikasi masalah, metode pengumpulan data (observasi, studi literatur, kuesioner), penentuan sampling, penyusunan instrumen pertanyaan, uji reliabilitas serta pengolahan dan analisis data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV membahas tentang hasil dari skripsi berupa analisis demografis responden, uji kualitas data, analisis statistik deskriptif, dan interpretasi data UEQ

BAB V PENUTUP

Bab V berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya

DAFTAR PUSTAKA

Bagian Daftar Pustaka berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam skripsi ini

LAMPIRAN

Bagian Lampiran berisi lampiran berupa dokumen-dokumen yang digunakan sebagai penunjang penelitian.