

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pada waktu sekarang ini, kegunaan dari website menjadi primadona bagi perusahaan dalam memasarkan produk atau jasa mereka. Sehingga banyak website yang berbasis bisnis di Indonesia. Salah satu website yang mengikuti tren yang ada adalah Shopee.co.id. Web itu memberikan sebuah sistem layanan bagi para e-commerce untuk memasarkan produknya. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas Website Shopee.co.id berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan (Muhammad Ichsan, 2017).

Usability merupakan ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem apakah situs web, aplikasi perangkat lunak, teknologi bergerak, maupun peralatan-peralatan lain yang dioperasikan oleh pengguna (Nielsen dalam Handiwidjojo dan Ernawati, 2016). Sistem yang memiliki usability yang tinggi akan digunakan dalam jangka waktu yang lama karena banyak orang merasakan manfaat dari sistem, sedangkan sistem yang memiliki usability yang rendah pada akhirnya akan diabaikan oleh pengguna (Santiari dan Rahayuda, 2018). Agar sistem dapat mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan mencapai kepuasan user dibutuhkanlah evaluasi usability.

Salah satunya adalah Heuristic Evaluation (HE) yaitu sebuah metode evaluasi usability untuk memperbaiki sebuah rancangan secara efektif dengan menggunakan sekumpulan heuristik sederhana yang berhubungan.

Penggunaan metode Heuristik Evaluation dapat diterapkan pada website Shopee.co.id untuk melakukan evaluasi dan menilai sistem dari setiap heuristik yang menunjukkan masalah usability dan menerapkan Heuristic Evaluation sebagai metode evaluasi website Shopee.co.id, mengetahui analisis hasil dari Heuristic Evaluation dan uji preferensi user pada evaluasi website Shopee.co.id. Dengan melakukan HE diharapkan menghasilkan keluaran untuk mengetahui masalah usability yang ada dan menjadi acuan untuk perbaikan selanjutnya.

Dari persoalan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner dilakukan secara online dalam bentuk formulir Google Form. Responden adalah mahasiswa Stikom Dianamika Bangsa Jambi Angkatan Tahun 2016 sampai dengan 2019 dan telah memanfaatkan website Shopee.co.id. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat suatu penelitian dengan **Judul Analisis dan Evaluasi Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation pada Website Shopee.co.id.**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu bagaimana

menganalisis dan mengevaluasi *usability website* Shopee.co.id menggunakan metode *Heuristic Evaluation* ?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan untuk menganalisis *usability* yang mencakup 5 kriteria penilaian, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction website* Shopee.co.id
2. Penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation* model Nielsen (1995) yang mencakup 10 prinsip utama dalam *usability* sehingga sebuah *User Interface* perangkat lunak
3. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dalam bentuk formulir google form
4. Responden diambil dari mahasiswa aktif Stikom Dinamika Bangsa Jambi angkatan 2016 sampai dengan angkatan 2019

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian ini antara lain :

1. Menganalisis website Shopee.co.id dengan melihat aspek usability berdasarkan metode heuristic evaluation.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pada website Shopee.co.id berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Shopee.co.id diharapkan dapat mengetahui apa saja yang dilakukan untuk menjaga website agar dapat memberikan layanan informasi, efektif dan efisien bagi pengguna saat ini dan masa akan datang.
2. Bagi peneliti diharapkan mampu menganalisis website Shopee.co.id, mampu memberikan rekomendasi perbaikan website dan menambah wawasan tentang website yang baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan website Shopee.co.id selanjutnya.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistem penulisan ini menggambarkan secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas dalam setiap bab dari laporan ini, yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan secara umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah dengan batasan-batasan masalah yang digunakan, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pembahasan bab ini tentang teori-teori penunjang yang penulis gunakan dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain dalam penelitian sebagai pembahasan pokok permasalahan dengan cara mengutip dan menuangkan suatu ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini.

## **BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI**

Pada bab ini membahas tentang menguraikan mengenai proses analisis dan bab ini berisi tentang model dan instrument penelitian mengenai *usability* pada website Shopee.co.id

## **BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang menguraikan mengenai proses analisis, hasil dari analisis *usability* website Shopee.co.id, dan rekomendasi website yang merupakan jawaban atas kebutuhan website berdasarkan *heuristic evaluation* tersebut.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari keseluruhan uraian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang diperlukan.