

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Penggunaan teknologi internet saat ini seolah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat, internet bahkan dipandang sebagai hal yang penting untuk mencari suatu informasi yang mereka butuhkan. Bagi remaja terkadang internet sangat penting bukan hanya untuk mencari informasi pelajaran tetapi mereka memanfaatkan internet untuk mengakses *website* dalam hal membeli pakaian, bahkan orang dewasa terutama pekerja akan selalu membutuhkan internet untuk mencari apapun yang mereka butuhkan halnya mencari kebutuhan sandang yang ada di suatu *website*.

Pada waktu sekarang ini, kegunaan dari *website* menjadi primadona perusahaan dalam memasarkan produk atau jasa mereka. Sehingga banyak *website* yang berbasis bisnis di Indonesia. Salah satu *website* yang mengikuti tren yang ada adalah [www.Tokopedia.com](http://www.Tokopedia.com). Web itu memberikan sebuah sistem layanan bagi para *e-commerce* untuk memasarkan produknya.

Tokopedia adalah salah satu *e-commerce* yang berasal dari Indonesia yang inovatif dan mengusung konsep kumpulan berbagai toko *online* di Indonesia. Segala aktivitas jual beli dan proses transaksi akan dijamin keamanannya melalui perantaraan Tokopedia. Konsep ini diharapkan dapat mewujudkan suatu bentuk *mall online* yang memprakarsai dan mengkoordinasi sejumlah transaksi *e-commerce*. Menjadi penjual di Tokopedia tidaklah sulit. Kita dapat mulai membuka toko online

secara gratis dan juga akan mendapatkan sejumlah fasilitas dan fitur-fitur yang mendukung kemudahan berbisnis.

Dalam pengoperasian pada *website* Tokopedia.com masih terdapat beberapa keluhan pengunjung yaitu *website* sulit untuk digunakan dan *website* sulit untuk dipelajari. Oleh karena itu aplikasi ini akan dilakukan pengukuran *usability* untuk mengetahui seberapa berguna *website* ini dari sudut pandang pengguna tokopedia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi desain *user interface* yang diterapkan pada *website* Tokopedia menggunakan metode *Heuristics Evaluation*. Metode ini memiliki 10 aspek *user interface* yang menjadi parameter apakah user interface tersebut berinteraksi terhadap user dengan baik atau tidak. Cara kerja metode ini yaitu dengan meminta responden mengisi kuisioner yang berisi beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan 10 aspek *user interface* dari metode ini, untuk ditarik hasil kesimpulan dan saran. Sehingga melalui paper ini, didapatkan catatan-catatan penting demi perbaikan dan pengembangan kualitas *website* Tokopedia sendiri dan *website e-commerce* lain kedepannya, agar perkembangan *e-commerce* di Indonesia semakin meningkat.

*Usability* dianggap sebagai properti mendasar untuk keberhasilan suatu *website*. *Usability* merupakan faktor penting dalam Interaksi Manusia Komputer yaitu sejauh mana suatu *website* dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks tertentu. Perkembangan informasi dan berorientasi pengetahuan masyarakat secara khusus mahasiswa telah menyebabkan penciptaan dan penggunaan dibanyak aplikasi. Tugas pengguna dalam

hal ini kuisisioner harus didukung secara efisien pada aplikasi *E-Commerce*. Teknik evaluasi dalam pengukuran *usability* membantu untuk memeriksa apakah aplikasi dapat digunakan atau tidak. Teknik evaluasi yang digunakan adalah *heuristic evaluation* dimana akan menjadi pedoman dalam pembuatan kuisisioner sebagai instrumen pengambilan data.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis dan Evaluasi *Usability* pada Website [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com) Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”.**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Analisis dan Evaluasi *Usability* pada Website [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com) Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan untuk menganalisis dan mengevaluasi *usability website* [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com).
2. Pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling*

3. Analisis dan evaluasi *usability website* www.tokopedia.com menggunakan metode Heuristic Evaluation.
4. Penyebaran kuesioner dilakukan secara offline kepada masyarakat umum, pelajar, mahasiswa dan pekerja dalam bentuk formulir *Google Form*.
5. penelitian ini menggunakan metode heuristic evaluation model Nielsen yang mencakup 10 prinsip heuristic

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang diharapkan penulis ini antara lain :

1. Menganalisa *website* Tokopedia.com dengan melihat aspek *usability* berdasarkan metode *heuristic evaluation*.
2. Memberi saran perbaikan pada *website* Tokopedia.com berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi Tokopedia diharapkan dapat mengetahui apa saja yang dilakukan untuk menjaga *website* agar dapat memberikan layanan informasi yang efektif dan efisien bagi pengguna saat ini dan masa yang akan datang.
2. Memberikan nilai atau ukuran kualitas *usability* perangkat lunak serta memberikan rekomendasi dokumentasi.
3. Dengan evaluasi ini diharapkan dapat membantu pengembang dalam membangun sistem yang ditinjau dari aspek *usability*.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan yang bersumber dari buku, jurnal, dan pendapat para pakar yang digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

### **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**

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian pengembangan kuesioner yang digunakan.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis kualitas pelayanan dan informasi terhadap kepuasan pelanggan dan minat beli ulang pada aplikasi Shopee.

**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.