

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pertumbuhan ekonomi serta perkembangan teknologi di Indonesia berkembang sangat baik, hal itu didukung dengan adanya internet. Internet dapat memberikan kemudahan kepada penggunanya tidak perlu melakukan tatap muka secara langsung untuk berbagai aktifitas, seperti mencari informasi, berkomunikasi serta menjadi sarana berbelanja. Selain itu, proses penerimaan teknologi baru, konsumen menghadapi masalah dan kecenderungan perilaku menolak perubahan layanan, yang menghalangi penerimaan penggunaan teknologi baru. Kepuasan konsumen dalam belanja online merupakan salah satu kunci penting yang mengarah pada peningkatan retensi konsumen dan pertumbuhan jangka panjang [1].

Belanja online atau E-Commerce adalah sebuah proses transaksi yang dilakukan melalui media berupa situs-situs jual beli online atau jejaring sosial yang menyediakan barang atau jasa yang diperjualbelikan. Selanjutnya melakukan pembayaran dengan cara mentransfer via bank, e-bank, ataupun COD (Cash on Delivery) [2]. Shopee masih memimpin sebagai *e-commerce* dengan pengunjung situs terbesar pada kuarta III 2020, yakni mencapai 96,5 juta. Toko online berasal dari daftar pemain e-commerce dari website resmi iDEA (Indonesian E-Commerce Association) [3].

Pada Maret 2021, Shopee mencatatkan porsi traffic sebesar 29,7 persen di antara berbagai marketplace di Indonesia. Sepanjang Januari-Maret 2021, Shopee

juga mencatatkan 117 juta kunjungan bulanan dengan pengunjung unik 35,74 per bulan. [4].

Usability testing sendiri merupakan alat pengukur efisiensi, kemudahan dalam mempelajari, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa mengalami kesulitan. Aplikasi dinyatakan berhasil apabila aplikasi tersebut berkualitas dalam arti bahwa aplikasi tersebut mampu untuk menjalankan fungsinya termasuk keandalan, ketepatan, kemudahan dalam pengoperasian dan perbaikan, serta atribut yang lainnya. Dengan demikian pada penelitian ini melakukan analisis menggunakan usability testing karena usability testing sendiri dinilai mampu untuk mengetahui tingkat kegunaan aplikasi bagi pengguna [5].

Situasi ini yang mendorong dilakukannya penelitian dengan tujuan untuk menganalisa dan mengukur tingkat kegunaan (*usability*) dari aplikasi *shopee* menggunakan metode *Usability Testing*. *Usability Testing* (uji kegunaan) adalah teknik yang digunakan untuk melakukan pengujian terhadap kegunaan (*usability*) dari suatu sistem berdasarkan kepada pengalaman pengguna (*user experience*) untuk melakukan evaluasi terhadap sistem dengan melakukan pengujian pada pengguna sistem tersebut. Analisa dan pengukuran terhadap suatu sistem bertujuan untuk menentukan apakah sistem tersebut telah sesuai dengan kebutuhan, bermanfaat dan dapat diterima oleh penggunanya serta layak untuk dipertahankan eksistensinya.

Evaluasi sistem informasi sangat penting dilakukan untuk menghasilkan sistem yang mudah, efektif, efisien, dan tepat guna bagi pengguna, dan akan sangat bermanfaat bagi pengguna aplikasi. Pada penelitian ini peneliti berfokus pada

aplikasi shopee yaitu dengan dimensi *Affect, Control, Efficiency, Helpfulness, dan Learnability*. Teori penerimaan teknologi ini merupakan teori yang sederhana namun valid. Dengan adanya penelitian ini, dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam memanfaatkan aplikasi Shopee.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE USABILITY TESTING”**

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana menganalisis kualitas kepuasan penggunaan aplikasi Shopee menggunakan metode *Usability Testing*?

1.3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar ruang lingkup masalah, maka penulis membuat batasan masalah yang akan di bahas sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada pengguna aplikasi Shopee
2. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Usability Testing*
3. Responden dari penelitian ini dibatasi 100 orang
4. Analisis yang dilakukan berdasarkan parameter usability testing
5. Data diolah dengan menggunakan tools PLS (*Partial Least Square*) dengan *software smartPLS3.0*

6. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi di wilayah Kota Jambi

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas, tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis kualitas kepuasan pengguna aplikasi Shopee menggunakan metode *Usability Testing*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan penelitian berikutnya.
2. Memaksimalkan interaksi pengguna terhadap aplikasi shopee agar dapat dengan memberikan pengalaman pengguna yang mudah dipahami.
3. Memberikan informasi mengenai tingkat minat pengguna aplikasi Shopee.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat uraian konsep-konsep teoritis yang mndasari pembahasan laporan secara khusus bersumber dari buku, jurnal, paper serta artikel-artikel ilmiah yang berfungsi sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang kerangka kerja penelitian yang dilakukan, teknik pengumpulan data, analisis data, dan alat bantu dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab analisis ini berisikan tentang gambaran umum, pengembangan kuisisioner yang digunakan dan hipotesis.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dan pembahasan dari hasil analisis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.