

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era yang serba digital seperti sekarang ini, saat teknologi dan informasi semakin berkembang pesat dan cepat, membuat kebutuhan masyarakat akan teknologi menjadi lebih meningkat, dimana teknologi tersebut digunakan untuk mempermudah aktivitas dengan lebih efisien, terutama untuk masyarakat yang memiliki mobilitas yang tinggi. Hal tersebut yang membuat berbagai perusahaan berlomba-lomba untuk membuat inovasi dalam mengembangkan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan penggunanya, seperti perusahaan yang bergerak di bidang *e-commerce* berupa aplikasi [1].

E-commerce adalah proses menjalankan bisnis *online* dengan menggunakan internet sebagai media jual beli, karena banyaknya keuntungan berbelanja *online*. Di Indonesia, *e-commerce* atau jual beli *online* saat ini sedang sangat populer dan menarik basis konsumen yang cukup besar. Salah satu keuntungan menjual dan membeli secara *online* adalah menyederhanakan transaksi bagi kedua belah pihak, sehingga pelanggan tidak perlu mengunjungi toko secara langsung untuk menyelesaikan pembelian. Karena kelebihan dan kegunaannya, situs *e-commerce* seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli.com, dan lainnya mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia. Karena perkembangan *e-commerce* yang sangat pesat, banyak pelaku usaha dan pelaku usaha yang menciptakan *e-commerce* sendiri [2].

Usability testing merupakan suatu sistem untuk mengevaluasi produk secara langsung kepada pengguna guna mencapai aspek kenyamanan pengguna seperti efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan. Hal ini bertujuan untuk menilai produk dengan mengujinya secara langsung kepada pengguna guna memperoleh fitur kenyamanan pengguna [3].

Aplikasi Belanja-Belanja *Online* Kota Jambi merupakan *e-commerce* yang menjual produk dan bahan makanan yang tergolong lengkap seperti sayur-sayuran, daging, sembako, bumbu-bumbu dapur, frozen food, serta kebutuhan rumah tangga seperti alat elektronik dan furniture, sehingga aplikasi ini sangat memiliki potensi besar untuk berkembang dan banyak digunakan oleh pengguna. Menurut pengguna aktif ada beberapa permasalahan yang ada aplikasi Belanja – Belanja *Online* Kota Jambi, yaitu pada menu aplikasi belanja masih kurang menarik dan sulit untuk dipahami, pada menu tracking pemesanan tampilannya kurang jelas, tata letak tombol yang kurang strategis dan terdapat tombol aplikasi yang tidak responsive, dan pada menu voucher tidak dapat dibuka hanya loading saja dan tidak terdapat menu cancel atau membatalkan disaat salah memesan barang, .

Dari permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian tentang bagaimana tingkat *usability* dari aplikasi Belanja dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* karena metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat *usability* dari suatu produk secara praktis dan efisien. Metode *SUS* memanfaatkan skala likert untuk menunjukkan tanggapan pengguna berdasarkan

pengalamannya dan skornya berkisar dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju[4].

Berdasarkan permasalahan diatas penulis mengambil judul **“ANALISIS USABILITY APLIKASI BELANJO – BELANJA ONLINE KOTA JAMBI MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu : “Seberapa besar tingkat usability serta rekomendasi perbaikan tampilan dalam aplikasi Belanjo Belanja *Online* Kota Jambi dengan metode *System Usability Scale (SUS)*”?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mencegah timbulnya permasalahan baru dan agar lebih fokus, maka dilakukan pembahasan masalah yaitu :

1. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *System Usability Scale (SUS)* dapat dijadikan 10 pertanyaan yang didalamnya terdapat aspek yaitu *effeciency, memorability, errors, learnbility* dan *satisfaction*.
2. Responden yang dituju ialah pengguna aktif yang pernah atau mendaftar aplikasi Belanjo-belanja *Online* Kota Jambi dan pengolahan data *System Usability Scale* menggunakan rumus Skor *SUS*.
3. Metode pengumpulan data yang dapat digunakan yaitu kuesioner dengan bantuan *google form* dan skala yang digunakan adalah skala likert dengan 5 pilihan jawaban (sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS)).

4. Output yang akan dihasilkan berupa rekomendasi *prototype heuristic evaluation*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui nilai *Acceptability Ranges, Grade Scale, Adjective Ratings*, dari aplikasi Belanjo menggunakan *System Usability Scale (SUS) Score*.
2. Untuk mengetahui penilaian aplikasi Belanjo secara umum menggunakan *SUS Score Percentile Rank*.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi pihak Aplikasi Belanjo dapat menjadi bahan perbaikan penilaian dan pengembangan Aplikasi Belanjo Belanja *Online* Kota Jambi di masa yang akan datang.
2. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan melalui penelitian ini.
3. Bagi peneliti selanjutnya atau pembaca agar dapat menambah referensi dan perspektif segar terkait bidang teknologi informasi secara keseluruhan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum yang disesuaikan dengan sistematika mengenai penulisan ilmiah yang benar dibagi menjadi beberapa bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini memberikan penjelasan umum mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori yang mendukung penelitian, teori mengenai *System Usability Scale (SUS)*, aplikasi Belanja, serta teori lain yang mendasari pembahasan laporan secara khusus yang dijadikan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan mencakup metode yang digunakan dan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil dari analisis yang didapat aplikasi Belanja Belanja *Online* Kota Jambi dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas dan tingkat kepuasan aplikasi Belanja, kesimpulan dan saran menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang dilakukan.

