

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era modernisasi saat ini banyak masyarakat yang telah menggunakan sistem sebagai salah satu media berbelanja dan berjualan secara *online*. Belanja dan berjualan secara *online* merupakan salah satu tren masyarakat saat ini. selain praktis, belanja dan berjualan online memudahkan pembeli dan penjual untuk mendapatkan kebutuhan dan keuntungannya masing-masing. Salah satu media masyarakat untuk berbelanja dan berjualan *online* adalah menggunakan aplikasi, ada banyak aplikasi yang menawarkan masyarakat untuk bisa berbelanja maupun berjualan *online*, salah satunya adalah aplikasi shopee.

Shopee merupakan aplikasi belanja online yang menyediakan berbagai media penjualan produk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti *fashion*, peralatan rumah tangga, dan sebagainya. Shopee menjadi aplikasi belanja daring pertama yang membuat pengguna aplikasi tersebut dapat menjelajahi, berbelanja, maupun menjual berbagai jenis produk [1].

Selain itu, Shopee merupakan aplikasi mobile *marketplace* pertama bagi konsumen-ke-konsumen (C2C) yang aman, menyenangkan, mudah, dan praktis dalam jual beli. Shopee sebagai salah satu situs yang wadah jual beli secara online yang telah melakukan perubahan untuk menarik minat pelanggan agar lebih banyak bertransaksi melalui situs tersebut. Shopee lebih fokus pada platform

mobile sehingga orang-orang lebih mudah mencari, berbelanja, dan berjualan langsung di ponselnya saja [2].

Aplikasi shopee ini tentu saja tidak sepenuhnya sempurna, ada kendala yang membuat seorang pembeli mengeluh yaitu aplikasi shopee ini tidak dapat memilih jasa pengiriman sesuai dengan kemauan pembeli. Dari kendala tersebut, saya sebagai penulis tertarik melakukan penelitian tentang bagaimana tingkat kebergunaan aplikasi shopee, ada banyak metode yang dapat digunakan untuk melakukan analisis aplikasi Shopee ini, yaitu dengan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *e-service quality* (SERVQUAL). Pada penelitian ini, penulis tertarik melakukan penelitian dengan metode *System Usability Scale* (SUS), karena fungsi dari metode *System Usability Scale* (SUS) itu sendiri adalah sebagai alat pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat *usability* sebuah sistem yang mana sangat berkaitan dengan judul penelitian ini yaitu Analisis *Usability* Aplikasi Shopee Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS).

System Usability Scale (SUS) diciptakan pada tahun 1996 oleh John Brooke. SUS adalah pengukuran tingkat kepuasan pengguna dengan memberikan kuesioner formal kepada pengguna setelah memakai aplikasi. SUS merupakan sebuah kuesioner sederhana yang memiliki 10 pernyataan yang terdiri dari pernyataan nomor ganjil untuk menyatakan pernyataan positif dan pernyataan nomor genap untuk pernyataan negatif. Kuesioner SUS diinterpretasikan dengan dalam bentuk skala likert satu sampai lima untuk tiap pertanyaan yang disampaikan, yaitu (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) ragu-ragu, (4) setuju dan (5) sangat setuju [3].

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil judul “**ANALISIS USABILITY APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimana mengetahui tingkat kebergunaan aplikasi Shopee menggunakan *System Usability Scale (SUS)* ?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian dilakukan pada aplikasi Shopee.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model *System Usability Scale (SUS)*.
3. Penelitian ini akan menggunakan model pengumpulan data dengan cara penyebaran Kuesioner secara online dalam bentuk Google Form.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi shopee di provinsi Jambi.
5. Jumlah responden atau sampel akan di hitung dengan jumlah pengguna aktif aplikasi shopee rumus perhitungan *Slovin*.
6. Analisis pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis tingkat kebergunaan aplikasi shopee bagi pengguna dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Untuk mengetahui nilai *Acceptability Range*, *Grade Scale*, *Adjective Ratings*, dari aplikasi Shopee menggunakan *System Usability Scale* (SUS).
3. Mengevaluasi kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Shopee berdasarkan nilai analisis menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberi gambaran terhadap kegunaan dan kepuasan user dalam menggunakan aplikasi Shopee berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Mengetahui apakah aplikasi Shopee ini efektif, efisien, dan baik untuk digunakan.
3. Mengetahui apakah kegunaan dan kepuasan pengguna dari aplikasi Shopee telah memenuhi kepuasan penggunanya atau tidak

1.5 SITEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis tingkat usability Shopee dengan metode *System Usability Scale* (SUS).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, dan bahan, serta bahan pendukung dalam melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN

Pada bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai *usability* (kebergunaan) pada aplikasi Shopee.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang hasil penelitian tentang aplikasi Shopee.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis.