

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dari waktu ke waktu membuat para industri teknologi berlomba-lomba memberikan inovasi yang informatif. Kemudahan dalam mengakses suatu informasi merupakan keinginan setiap masyarakat, akses yang mudah dan juga ramah terhadap penggunaanya (*User Friendly*) merupakan hal yang harus diperhatikan dalam tujuan memberikan informasi yang dapat dengan mudah diterima oleh semua kalangan [1].

Konsep *e-marketplace* secara konvensional bisa dianalogikan seperti pasar tradisional dimana banyak orang berkumpul untuk melakukan transaksi jual beli, bedanya penjual dan pembeli bertemu secara virtual. Beberapa situs ini menyediakan info pasar sekaligus berperan sebagai pasar elektronik (*e-marketplace*) yang berfokus pada sektor agribisnis. Beberapa situs *e-marketplace* agribisnis juga telah muncul di Indonesia seperti, [agromaret.com](http://agromaret.com), [kecipir.com](http://kecipir.com), [limakilo.id](http://limakilo.id) dan [agribisnispedia.com](http://agribisnispedia.com), kini di Jambi juga telah muncul *e-marketplace* yang bernama Payo Kepasar [2].

Aplikasi Payo Kepasar sendiri merupakan aplikasi yang bisa digunakan masyarakat Jambi untuk membeli bahan kebutuhan pokok seperti sembako, sayuran, buah, daging dan lainnya tanpa harus datang ke pasar tradisional. Payo Kepasar sendiri sudah bekerjasama dengan Pasar Angso Duo Jambi yang

merupakan pasar tradisional terbesar di Jambi. Melalui aplikasi Payo Kepasar kini masyarakat Kota Jambi dapat langsung memesan kebutuhan pokok melalui aplikasi. Payo kepasar menyediakan produk-produk dalam beberapa kategori yaitu beras, daging, sayur, ikan, bumbu dapur, jualan warung, buah-buahan serta prozenfood. Aplikasi Payo Kepasar memberikan kemudahan kepada customer dalam proses pembayaran karena Payo Kepasar menyediakan metode pembayaran yang cukup banyak seperti, E-wallet Payo Kepasar, COD, BRIVA, ShopeePay, OVO, LinkAja, DANA, dan Indodana. Payo kepasar juga menawarkan promo-promo menarik seperti free ongkir, cashback dan masih banyak lagi untuk para *customer* sehingga hal tersebut membuat pengguna merasa tertarik untuk belanja *online* di aplikasi Payo Kepasar.

Seperti pada ulasan di PlaySore tentang keluhan pengguna yang mengalami kesulitan saat ingin berbelanja, seperti pelayanan yang sangat buruk, pesanan ditunda tanpa pemberitahuan dan ketidakjelasan saat pengantaran barang pesanan, juga pesanan kurang kurirnya meminta penambahan biaya diluar aplikasi tersebut. Aplikasi yang baik dan berkualitas adalah aplikasi yang mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna nya. Dimana untuk mengukur sejauh mana kualitas suatu aplikasi adalah dengan cara menguji atau mengukur usability (kebergunaan) dari aplikasi tersebut.

Hal ini didukung pula dengan hasil penelitian sejenis yang dilakukan oleh Willy Riyadi [3]. Evaluasi Kegunaan Payo Kepasar Dengan Metode Sistem Usability Scale (SUS) dan UMUX-Lite, Guna mengukur tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap layanan e-commerce

Payo Kepasar diperlukan evaluasi Kegunaan (*usability*) menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan Usability Metric for User Experience- Lite (UMUX-Lite), sebab SUS dan UMUX-Lite telah menjadi standar kuesioner yang paling banyak digunakan peneliti dan praktisi untuk penilaian tingkat kegunaan (*usability*).

Pengukuran pada kelayakan pelaksanaan aplikasi ini dibuat untuk mengetahui sejauh mana kemampuan pengguna untuk menggunakan aplikasi sehingga dapat seperti yang diinginkan untuk tujuan penggunaan aplikasi. Hasil pengukuran akan menggambarkan kepuasan empiris pengguna aplikasi [4]. Atribut dari aplikasi yang baik salah satunya memenuhi aspek *usability*. Untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Payo Kepasar dapat digunakan pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisiensi dan pengguna menjadi puas dalam konteks penggunaan, maka diperlukan pengujian pada sistem tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam pengujian aplikasi yaitu dengan metode *USE Questionnaire*, yang terdiri dari 4 parameter yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction* [5]. Data yang diperoleh melalui kuesioner tersebut, maka selanjutnya akan dilakukan uji kelayakan berupa validitas dan reliabilitas, uji deskriptif, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji hipotesis berupa analisis regresi linear berganda, dan koefisien determinasi (*R<sup>2</sup> square*) [6]. Penelitian menggunakan metode *Use Questionnaire* telah banyak dilakukan peneliti diantaranya, Sri Wulandari Akrunanda [7], Evaluasi dan Perbaikan *Usability* Aplikasi Mobile Ojesy Menggunakan Metode *Usability Testing* dan *Use Questionnaire*, hasil

dari penelitian ini Tingkat *usability* aplikasi Ojesy sebelum dilakukan evaluasi dan perbaikan belum cukup baik dan memuaskan bagi pengguna. Untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan, maka diberikan rekomendasi perbaikan. Dari perbaikan tampilan halaman utama, penghapusan fitur chat pada tampilan home, memperbaiki tampilan pemesanan ojek maupun kurir, memperbaiki tampilan pencarian alamat terdeteksi secara otomatis, memperbaiki tampilan review pemesanan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“ANALISIS USABILITY DENGAN USE QUESTIONNAIRE APLIKASI PAYO KEPASAR”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang telah dikemukakan diatas, maka dapat penulis rumuskan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana analisis *usability Testing* dengan *USE Quistionnaire* pada aplikasi Payo Keparasar?
2. Belum diketahuinya tingkat kegunaan dari aplikasi Payo Keparasar dari persepsi pengguna dengan menggunakan *USE Questionnaire* ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari pembahasan yang meluas dari topik ini, maka penulis memberikan pembatasan masalah yaitu:

1. Analisis *Usability* aplikasi Payo Kepasar dengan menggunakan metode *usability testing* dan *Use questionnaire*.
2. *Use Questionnaire* memuat variabel *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning* dan *Satisfaction* dengan pengukuran angka dengan skala 1-5.
3. Pengumpulan data menggunakan kuisioner melalui *Google Form* yang dilakukan secara online dikota Jambi.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis *Usability* aplikasi Payo Kepasar menggunakan metode *Usability Testing* dan *Use Questionnaire*.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna terhadap layanan dari aplikasi Payo Kepasar.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini antara lain :

1. Bagi pihak aplikasi Payo Kepasar diharapkan dapat mengetahui apa saja yang dilakukan untuk menjaga aplikasi agar dapat memberikan layanan informasi yang efektif dan efisien bagi pengguna saat ini maupun dimasa mendatang.
2. Mengetahui apakah kualitas dan kepuasan pengguna dari aplikasi Payo Kepasar telah memenuhi kepuasan penggunanya atau tidak.

3. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan melalui penelitian ini.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

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

### **BAB I :PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

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

Pada bab ini menguraikan tentang konsep – konsep yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan dalam mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan berupa penjelesan mengenai analisis, *usability testing*, *use quisionnaire*, populasi dan sampel, uji validitas, uji reabilitas dan penelitian sejenis.

### **BAB III :METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian. Uraian dapat meliputi parameter penelitian, model yang digunakan,

rancangan penelitian, teknik – teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta tools (alat bantu) yang digunakan

#### **BAB IV :MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi pembahasan tentang penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian dan penggunaan metode penelitian

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

Pada bab ini menguraikan mengenai hasil dari analisis yang didapat dari analisis *usability testing* dan *use questionnaire* pada aplikasi Payo Kepasar berdasarkan penelitian yang dilakukan.

#### **BAB VI :PENUTUP**

Bab ini memuat tentang laporan dari kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.