

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi mendorong transformasi perdagangan melalui aplikasi marketplace yang praktis dan efisien. Integrasi teknologi seperti kecerdasan buatan dan pembayaran digital membuat belanja menjadi lebih personal dan aman. Marketplace memudahkan pengguna mencari produk, membandingkan harga, hingga melacak pengiriman. Selain itu, aplikasi ini membuka peluang bagi usaha kecil menjangkau pasar lebih luas tanpa toko fisik. Dengan penetrasi internet dan smartphone yang terus meningkat, marketplace menjadi pilar penting dalam ekosistem perdagangan global [1].

Marketplace adalah platform yang mempertemukan penjual dan pembeli untuk bertransaksi secara online. Platform ini dikelola oleh pihak ketiga yang menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung proses jual beli. Fasilitas yang diberikan meliputi tampilan produk, sistem pembayaran yang aman, hingga pengaturan pengiriman barang. Marketplace memungkinkan transaksi dilakukan dengan lebih mudah dan efisien. Kehadiran marketplace menjadi solusi penting dalam perkembangan perdagangan digital saat ini. Contoh marketplace yang populer di Indonesia salah satunya yaitu Shopee [2].

Aplikasi Shopee adalah salah satu situs e-commerce dan platform marketplace terkemuka di Asia Tenggara salah satunya di Indonesia. Aplikasi ini menawarkan berbagai macam produk mulai dari fashion hingga produk kebutuhan

sehari-hari. Shopee pertama kali didirikan pada tahun 2015 oleh Forrest Li, CEO Sea Group dan memiliki kemudahan dalam penggunaannya yang bisa diakses oleh pengguna melalui aplikasi mobile [3]. Banyak produk yang di tawarkan shopee seperti fashion, elektronik, game bahkan jasa edit foto.

Edit foto berbasis AI (*Artificial Intelligence*) yang memanfaatkan kecerdasan buatan untuk memproses dan menyempurnakan gambar secara otomatis. Teknologi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai manipulasi foto, seperti memperbaiki kualitas, menghilangkan objek, atau menambahkan efek, hanya dalam hitungan detik. Berkat algoritma canggih, AI dapat memahami elemen dalam foto, seperti wajah, latar belakang, dan warna, untuk menghasilkan editan yang presisi. Aplikasi edit foto berbasis AI kini banyak digunakan oleh fotografer, desainer, hingga pengguna umum karena kemudahan dan kecepatannya. Dengan perkembangan teknologi, fitur seperti retouching otomatis dan penggantian latar kini semakin umum dalam aplikasi sehari-hari [4].

Terdapat fenomena di aplikasi Shopee terkait adanya beberapa komentar negatif terhadap jasa edit foto berbasis AI yang ditawarkan di Shopee. Di era teknologi yang semakin maju, sudah banyak aplikasi berbasis AI di Play Store yang mampu mengedit foto dengan hasil berkualitas. Meski begitu, jasa edit foto di Shopee tetap memiliki pengguna setia dan bahkan jumlahnya cukup banyak. Jasa edit foto berbasis AI di Shopee memunculkan beberapa fenomena masalah yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah keluhan tentang kualitas hasil edit yang sering dianggap tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Di tengah banyaknya aplikasi AI gratis di Play Store yang mampu mengedit foto secara mandiri.

Fenomena lain yang muncul adalah ketergantungan pengguna pada jasa di shopee tersebut, yang mengabaikan potensi belajar menggunakan aplikasi serupa secara mandiri. Akibatnya, jasa seperti ini dianggap hanya solusi sementara tanpa memberikan edukasi kepada pengguna untuk lebih mandiri dalam memanfaatkan teknologi.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan berbasis teknologi, termasuk jasa edit foto berbasis *Artificial Intelligence* (AI). Di era digital, layanan edit foto yang terintegrasi dengan platform *e-commerce* seperti Shopee menawarkan kemudahan dan efisiensi bagi pengguna yang membutuhkan hasil edit foto secara instan dan berkualitas. Namun, kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir dari layanan, tetapi juga oleh pengalaman mereka saat menggunakan fitur tersebut, seperti kemudahan navigasi, kecepatan proses dan tingkat keakuratan AI dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan tersebut, metode *System Usability Scale* (SUS) digunakan karena mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang pengalaman pengguna melalui pengukuran aspek kegunaan, efektivitas, dan efisiensi layanan.

Untuk melakukan analisis pengaruh kualitas aplikasi terdapat beberapa metode yaitu metode *DeLone and McLean, Technology Acceptance Model* (TAM), *Importance Performance Analysis* (IPA), *webqual* dan *e-servqual*. Pada penelitian yang sedang dilakukan peneliti menggunakan *System Usability Scale* (SUS), meskipun metode ini sama-sama berfungsi untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi tetapi metode SUS berbeda dengan beberapa metode yang ada. Pada

metode analisis pengaruh kualitas aplikasi yang telah disebutkan memiliki variabel untuk membantu perhitungan penelitian serta pembuatan kuesioner, sementara metode SUS tidak didasari oleh variabel melainkan skala skor yang didapatkan dari hasil perhitungan kuesioner yang diatur oleh metode SUS dengan jumlah 10 pernyataan [5].

Pernyataan diatas juga dijelaskan oleh beberapa penelitian sejenis yaitu *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk mengukur usability sistem komputer menurut sudut pandang subyektif pengguna berupa kuesioner yang terdiri dari 10 item pertanyaan serta hasil pengukuran *usability* dapat menjadi langkah awal evaluasi aplikasi [6]. Selain itu peneliti lain melakukan analisis dengan menggunakan kuesioner untuk mengambil pengukuran secara cepat tentang bagaimana persepsi orang akan kegunaan sistem komputer pada tempat mereka bekerja, dan terbukti metode SUS sangat sederhana dan reliable saat dipakai untuk mengevaluasi usability pada sistem komputer yang terdiri dari 10 pernyataan [7]. Menilai *usability* aplikasi menggunakan instrumen pernyataan *System Usability Scale* (SUS) dengan 10 item pernyataan sebagai standar tampilan dan kinerja aplikasi [8].

Berdasarkan uraian diatas, penelitian tentang kepuasan pengguna terhadap jasa edit foto berbasis AI di Shopee sangat penting dilakukan untuk memahami kebutuhan dan harapan konsumen. Dengan menganalisis kepuasan pengguna, penyedia jasa dapat mengetahui apakah layanan yang ditawarkan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan. Informasi ini dapat menjadi dasar untuk mengidentifikasi kekurangan pada fitur atau pengalaman pengguna sehingga dapat dilakukan

perbaikan yang relevan untuk meningkatkan kualitas layanan. “**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Jasa Edit Foto Berbasis *Artificial Intelligence* (AI) di Shopee Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap jasa edit foto berbasis AI di Shopee berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS)?
2. Apa saja faktor *usability* yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan jasa edit foto berbasis AI di Shopee?
3. Bagaimana hasil analisis *usability* menggunakan metode SUS dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan jasa edit foto berbasis AI di Shopee?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Variabel *independent* yaitu *Effectiveness, Satisfaction, Efficiency*.
Variabel *dependent* yaitu *Usability*.
2. Menggunakan rumus *Lemeshow* karena Jumlah populasi tidak diketahui pasti.
3. Pengolahan data menggunakan SPSS (*Statistikal Package for the Social*

Sciens).

4. Kuesioner dilakukan secara *online* menggunakan formulir Google form.
5. Pengukuran berupa Skala Likert
6. Pengumpulan kuesioner dan perhitungan hasil menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan 10 pernyataan.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap jasa edit foto berbasis AI di Shopee menggunakan metode SUS.
2. Penelitian ini juga bertujuan untuk menemukan kelebihan serta kelemahan jasa edit foto berbasis AI.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Hasilnya diharapkan akan memberikan gambaran tentang pengalaman pengguna terkait kemudahan, efisiensi, dan kualitas layanan.
2. Temuan ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan layanan yang lebih baik dan lebih kompetitif.
3. Penyedia jasa dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik pengguna serta berdasarkan penelitian metode SUS
4. Customer akan mendapatkan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan

kebutuhan mereka, sehingga pengalaman menggunakan jasa edit foto menjadi lebih memuaskan dan efisien.

5. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi lanjutan yang ingin mendalami peran kecerdasan buatan dalam layanan digital atau mengembangkan metode analisis kepuasan pengguna di platform marketplace lainnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas teori-teori yang relevan yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab yang berisi deksripsi tentang Metodologi Penelitian. Dalam bab ini, berisi uraian tentang tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, metode penelitian, bahan penelitian, dan alat

penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi deksripsi tentang Evaluasi Aspek *Usability* Pada Aplikasi Shope khususnya jasa edit foto berbasis AI yang di uji dengan menggunakan SPSS (*Statistikal Package for the Social Sciens*) dan metode *System Usability Scale (SUS)* Berdasarkan *usability testing*.

BAB VI : PENUTUP

Dalam BAB ini berisi mengenai hasil dari analisis yang telah dilakukan dan rekomendasi yang diusulkan Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berupa kesimpulan dan saran – saran yang terkait dengan hasil penelitian ini.