

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi *digital* yang pesat telah mengubah perilaku masyarakat, termasuk dalam aktivitas berbelanja. Kegiatan jual beli yang dahulu dilakukan secara konvensional kini beralih ke *platform* daring dengan munculnya berbagai aplikasi *e-commerce*. Mahasiswa sebagai bagian dari generasi digital native menjadi kelompok pengguna terbesar dalam penggunaan aplikasi belanja online, pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia didorong oleh meningkatnya penggunaan internet serta kemudahan transaksi digital di kalangan generasi muda[1]. Kondisi ini menyebabkan perubahan pola konsumsi masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi belanja online, kualitas layanan aplikasi menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman pengguna. Salah satu aspek utama dalam menentukan kualitas suatu aplikasi adalah tingkat kegunaan (*usability*). *Usability* berkaitan dengan sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan dalam mencapai tujuan tertentu. Jika suatu aplikasi memiliki tingkat *usability* yang baik, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dalam mengakses fitur, melakukan transaksi, serta menyelesaikan aktivitas yang diinginkan tanpa mengalami kesulitan.

Evaluasi kegunaan (*usability*) aplikasi belanja menjadi aspek penting karena secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna aspek seperti navigasi,

antarmuka, kecepatan *loading*, keamanan, dan kemudahan transaksi menentukan apakah pengguna merasa nyaman atau frustrasi. Metode *System Usability Scale* (SUS), dikembangkan oleh Brooke, adalah instrumen yang sering digunakan dalam penelitian *usability* karena validitasnya dalam berbagai konteks aplikasi dan kemampuannya menghasilkan skor kuantitatif dalam skala *Likert*. Penggunaan *System Usability Scale* (SUS) mempermudah perbandingan antar aplikasi, dan memberikan gambaran apakah aplikasi telah memenuhi standar kegunaan minimum yang diharapkan pengguna [2].

Aplikasi TOCO sebagai salah satu *platform* belanja *online* yang digunakan oleh mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa perlu dievaluasi tingkat kepuasan penggunaannya. Berdasarkan hasil observasi awal, serta diskusi informal dan penelusuran ulasan pengguna, ditemukan adanya keluhan terkait tampilan antarmuka yang kurang menarik, waktu respon aplikasi yang lambat, serta kesulitan dalam menemukan fitur tertentu. Hal ini menandakan bahwa aplikasi TOCO perlu dianalisis menggunakan metode *System Usability Scale* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara kuantitatif [3].

Analisis terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *System Usability Scale* tidak hanya memberikan informasi tentang tingkat kenyamanan pengguna, tetapi juga menjadi dasar dalam peningkatan kualitas aplikasi. Pengukuran *usability* mampu mengidentifikasi bagian-bagian sistem yang masih perlu diperbaiki sehingga pengembang dapat melakukan pengembangan aplikasi secara lebih tepat sasaran. Dengan melakukan evaluasi *usability* secara sistematis,

aplikasi diharapkan dapat berfungsi lebih optimal serta memberikan pengalaman penggunaan yang lebih efektif dan efisien bagi penggunanya [4].

Studi “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BELANJA ONLINE TOCO PADA MAHASISWA UNAMA MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE**” bertujuan untuk mengisi celah penelitian lokal dengan mengukur langsung tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi TOCO. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data empiris mengenai sejauh mana aplikasi tersebut mampu memberikan pengalaman penggunaan yang baik dari perspektif mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi pengembang aplikasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang dan pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat daya saing aplikasi belanja lokal di tengah persaingan digital yang semakin ketat.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana menganalisis tingkat *usability* (kegunaan) aplikasi belanja online TOCO berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *System Usability Scale* pada pengguna di Unama?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini tidak meluas di luar kapasitas, peneliti menetapkan batasan sebagai berikut:

1. Ruang lingkup populasi di Universitas Dinamika Bangsa Angkatan 2022 dengan jumlah 931 mahasiswa.
2. Pengumpulan kuesioner dan perhitungan hasil menggunakan metode *System usability scale* dengan 10 pernyataan yang terdiri dari 5 pernyataan positif dan 5 pernyataan negatif.
3. Penelitian ini akan menggunakan model pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner dalam bentuk *Google Form*.
4. Skala yang digunakan adalah skala *Likert* dengan 5 alternatif jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).
5. Penelitian fokus pada aspek usability dan kepuasan pengguna (tidak memasukkan variable, layanan pengiriman, harga, promosi secara mendalam).
6. Software yang digunakan untuk mengelolah data SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur nilai *usability* (kegunaan) aplikasi TOCO menurut Mahasiswa Unama menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Mengetahui aspek-aspek *usability* mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi TOCO.
3. Mengamati perbedaan skor *System Usability Scale* (SUS) berdasarkan karakteristik pengguna aplikasi TOCO.

4. Memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi TOCO berdasarkan hasil analisis *System Usability Scale* (SUS) dan masukan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pengembang aplikasi TOCO : mendapatkan pemahaman empiris tentang aspek *usability* yang perlu diperbaiki sehingga aplikasi bisa lebih *user friendly*.
2. Bagi pengguna aplikasi : memberi kesempatan agar suara pengalaman mereka dijadikan dasar perbaikan layanan agar lebih nyaman dalam penggunaan.
3. Bagi dunia akademik : menjadi referensi penelitian tentang *usability* dan kepuasan aplikasi *e-commerce* di konteks lokal, menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini memberikan Gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ini, agar lebih jelas ruang lingkup permasalahan, maka sistematika penulisan meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Di Bab ini menguraikan tentang mengemukakan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini memberikan gambaran umum mengenai alasan dan arah penelitian dilakukan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Teori dan penelitian terdahulu tentang kepuasan pengguna, *usability*, metode *System Usability Scale*, serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, operasional dan pengukuran variable, skala *likert* dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai Gambaran umum model dan instrumen yang digunakan ddalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas aplikasi toco di Unama.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulisan akan membahas tentang proses pengumpulan data, menjelaskan profil responden, dan menjelaskan cara menganalisis proses pengumpulan data dari responden.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan Kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kedepannya dari keseluruhan yang telah dibahas.