

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era modern ini, *platform online* telah menjadi kebutuhan pokok untuk dikonsumsi oleh khalayak banyak karena tidak dapat terlepas dari teknologi serta internet. Ada bermacam – macam *platform online* yang tersedia saat ini, terlebih terhadap *platform e-commerce*, perusahaan, maupun instansi pemerintahan serta website blog. Suatu *platform* tidak bisa terlepas dari *user interface* dan *user experience* agar pengguna dapat memahami informasi dengan baik. *User interface* merupakan serangkaian tampilan grafis yang dapat dimengerti oleh pengguna komputer dan diprogram sedemikian rupa sehingga dapat terbaca oleh sistem operasi komputer dan beroperasi sebagaimana mestinya [1]. *User interface* adalah salah satu faktor yang menentukan peningkatan traffic pada sebuah website. Karena pengguna berinteraksi dengan logika pemrograman melalui *user interface* dan desain *user interface* sendiri menjadi sangat penting mengingat semakin efektif dan efisien suatu desain, maka semakin betah pula pengguna untuk berlama- lama di website tersebut [2]. Menurut definisi dari ISO 9241-210, *user experience* adalah persepsi seseorang dan responnya dari penggunaan sebuah produk, sistem, atau jasa, maka dapat diartikan *user Experience* yaitu menilai seberapa kepuasan dan kenyamanan seseorang terhadap sebuah produk, sistem, dan jasa [3].

E-commerce merupakan suatu wadah untuk segala aktivitas jual beli secara online menggunakan elektronik. Salah satu media *e-commerce* yang paling sering digunakan yaitu *marketplace*. *Marketplace* sendiri adalah salah satu jenis *e-*

commerce yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli *online* menggunakan media elektronik. Marketplace yang paling digemari di Indonesia meliputi Tokopedia, shopee, bukalapak dan lazada [4]. Sejak didirikan pada 17 Agustus 2009 dan masih berjalan sampai sekarang, jumlah pengunjung situs website Tokopedia perbulan pada kuartal pertama tahun 2021 berjumlah 135.076.700 kunjungan, disusul oleh shopee 127.400.00 kunjungan, bukalapak 34.170.00 kunjungan dan Lazada di tempat ke empat dengan jumlah pengunjung perbulan 30.516.700 menurut data *insights* dari riset yang dilakukan oleh iPrice [44]. Penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu melakukan evaluasi terhadap desain *user interface* dan *user experience* website Tokopedia dikarenakan jumlah pengunjung e-commerce tertinggi pada kuartal pertama 2021 yaitu website tokopedia.

Menganalisa *user interface* dan *user experience* pada platform *e-commerce* khususnya website *marketplace* Tokopedia, dengan *metode* evaluasi heuristik, menurut Nielsen memiliki 10 aspek *usability* yang menjadi parameter apakah pengguna berinteraksi dengan baik atau tidak terhadap antarmuka website tersebut. maka dalam hal ini agar mempermudah proses evaluasi serta dapat menjaga pengguna agar tetap betah dan tidak pindah ke website lain saat menggunakan website Tokopedia, maka dalam melakukan evaluasi ini penulis membutuhkan tiga sampai lima evaluator ahli untuk dijadikan responden menurut kajian Lewis [36]. Alasan penulis memakai metode ini dikarenakan pertumbuhan pengguna internet yang kian meningkat pesat, secara khusus di Indonesia. Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia semakin meningkat 0.84% setiap tahunnya, dan 32% dari total

pengguna mengakses website *e-commerce* [5]. Heuristik sendiri merupakan metode evaluasi yang digunakan untuk menemukan kesalahan pada desain antarmuka [6]. Metode heuristik digunakan karena dalam metode ini memiliki indikator-indikator parameter yang dapat mempermudah dalam proses analisis.

Menurut latar belakang masalah tersebut penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisa pengaruh *user interface* dan *user experience platform online* menggunakan metode heuristik”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis dapat menyimpulkan pokok permasalahan yang akan dibahas yaitu bagaimana mengevaluasi *user interface* dan *user experience* website Tokopedia menggunakan metode evaluasi heuristik?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka pembahasan masalah akan dibatasi oleh:

1. Studi kasus yang akan menjadi objek dalam penelitian adalah antarmuka website Tokopedia.
2. Analisis *user interface* dan *user experience* website Tokopedia menggunakan metode evaluasi heuristik.
3. Evaluasi heuristik dalam penelitian ini menggunakan 10 aspek parameter dari teori Jacob Nielsen.

4. Evaluasi *user interface* dan *user experience* website Tokopedia dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada responden ahli yang berjumlah 3 sampai 5 orang.

1.4. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana pada program studi S1 Informatika di Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Menerapkan ilmu dan teori – teori yang pernah diperoleh pada saat kuliah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil evaluasi heuristik pada Website Tokopedia sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan aturan Jacob Nielsen.

1.5. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Untuk menambah serta menerapkan wawasan, ilmu pengetahuan dan pengalaman dengan masalah yang dibahas.
 - b. Membuat satu karya tulis yang bermanfaat.
 - c. Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya, khususnya penelitian yang berkaitan dengan *user interface* dan *user experience*.
2. *Marketplace*

Dapat menjadi masukan untuk website Tokopedia serta menjadi acuan bagi *e-commerce* lain dalam mengembangkan *user interface* dan *user experience*, sebagaimana hasil evaluasi yang dilakukan pada penelitian ini.

1.6. Metode Penelitian

Metode yang digunakan penulisan dalam melakukan penelitian dan menjadikannya informasi yang akan digunakan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi yaitu:

1.6.1. Metode Pengumpulan Data

1. Metode Studi Pustaka

Pada tahap ini dilakukan metode pengumpulan data dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel, dan berbagai referensi dari perpustakaan maupun *internet* yang masih berkaitan dalam penyusunan skripsi ini.

2. Metode observasi

Pada tahap ini dilakukan pengamatan *user interface* pada halaman antarmuka pada website Tokopedia. Pengamatan (*observasion*) yang dilakukan dengan cara mengunjungi langsung alamat website dari Tokopedia dengan tujuan untuk mendapatkan informasi tentang halaman Tokopedia.

3. Metode Kuisisioner

Pada tahap ini data berisi tanggapan yang diperoleh dari responden dengan teknik pengumpulan data kuisisioner. Responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengguna ahli pada website Tokopedia.

1.6.2. Metode analisis

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh persentase hasil dari kuisioner yang dianalisis secara deskriptif. Analisis kualitatif bertujuan untuk menggunakan metode evaluasi heuristik. Dengan cara kerjanya yaitu dengan meminta pengguna ahli melihat tampilan interfacenya secara sekilas dan langsung meminta pendapat tentang penilaiannya.

1.7. Sistematika Penulisan

Secara umum sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi memuat uraian-uraian yang disajikan dalam lima bab, yaitu sebagai berikut:

1.7.1. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

1.7.2. BAB II Landasan Teori

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka dan teori-teori yang berkaitan dengan skripsi untuk membantu proses penelitian. Teori yang akan diangkat yaitu membahas tentang analisis *user interface* dan *user experience marketplace* tokopedia menggunakan metode heuristik.

1.7.3. BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini membahas mengenai metodologi penelitian yang digunakan penulis, dimana akan menguraikan mengenai hasil dan Analisa dari metode heuristik meliputi 10 aspek menurut Jacob Nielsen.

1.7.4. BAB VI Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan serta memaparkan tentang hasil kuisisioner analisis yang telah diperoleh dari responden.

1.7.5. BAB V Kesimpulan

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi, yang membahas mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penyusunan laporan penelitian yang telah disusun.

