

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam era perkembangan teknologi yang pesat, terjadi peralihan besar dari transaksi perdagangan konvensional ke *online*, menciptakan peluang besar bagi pelaku bisnis *fashion* untuk menciptakan inovasi dan mempermudah proses transaksi. *Fashion* bukan hanya tentang gaya, tetapi juga merupakan kebutuhan penting dalam kehidupan sehari-hari dan acara tertentu, meningkatkan penampilan seseorang. Pertumbuhan industri *fashion* di Indonesia, termasuk busana Muslim, sangat signifikan, dengan berbagai macam model dan produk yang ditawarkan, sesuai dengan kualitas dan harga yang beragam. Munculnya berbagai merek busana Muslim, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, memberikan peluang bagi produsen untuk memasarkan produk mereka.

Salah satu contoh *brand fashion* Muslimah di Indonesia adalah Naisha, yang didirikan pada bulan Mei 2018. Naisha bergerak dalam bisnis *fashion* busana Muslim dan menghususkan diri dalam produksi khimar dan gamis syar'i dengan konsep sederhana namun menarik. Produk-produk Naisha dirancang untuk digunakan dalam berbagai aktivitas sehari-hari dan menawarkan kenyamanan kepada penggunanya. Mengikuti perkembangan teknologi yang semakin maju, Naisha berinovasi dengan mengembangkan strategi *E-marketing*, salah satunya dengan meluncurkan *website* sebagai *platform* pemasaran.

*Website* Naisha resmi diluncurkan pada bulan Desember 2018, dan saat ini memiliki rata-rata 6,722 kunjungan per minggu. *Website* ini tidak hanya memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi, tetapi juga berfungsi sebagai alat promosi yang dapat diakses dari mana saja. Dengan adanya *website* ini, Naisha dapat lebih efektif berinteraksi dengan pelanggan, menyediakan informasi produk yang lebih lengkap, dan memudahkan proses berbelanja *online*. Hal ini merupakan respons positif terhadap perubahan pola belanja konsumen yang semakin digital dan kompetitif.

Penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh Agung, Sasongko, Wanty, Eka, Jayanti, dan Deni Risdiansyah [1], menunjukkan bahwa sistem E-Tadkzirah memiliki tingkat nilai manfaat yang tinggi. Mereka menggunakan USE *Questionnaire* 6 untuk mengukur daya guna sistem informasi E-Tadkzirah, dan hasilnya menunjukkan bahwa sistem ini memiliki tingkat nilai manfaat yang tinggi, serta meraih penilaian positif dalam dimensi *ease of use*, *ease of learning*, dan *satisfaction*.

Selain itu, penelitian oleh Abiwardani, Hanggara, & Prakoso [2] menggunakan metode *usability testing* untuk mengevaluasi *usability* aplikasi *Smartlink* Bos berbasis web. Hasilnya mengungkapkan informasi tentang efisiensi, tingkat kesalahan, dan kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi ini pada perangkat *smartphone*.

Penelitian oleh Siregar, Rokhmawati, & Az-Zahra [3] mengaplikasikan metode TUXEL untuk mengevaluasi *usability* dan *user experience* pada website Zenius.net dalam konteks pembelajaran elektronik. Hasilnya memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengalaman pengguna pada *platform* tersebut.

Selain itu, penelitian oleh Muhammad, Wafiyuddin, & Al Wahab pada tahun 2020 [4] melakukan evaluasi *usability* sistem informasi akademik dengan menggunakan metode *usability testing* berstandar ISO 25023 pada *website* akademik Institut Komunikasi dan Bisnis *London School of Public Relations* (IKB LSPR). Penilaian *usability* dilakukan, dan rekomendasi perbaikan diajukan berdasarkan hasil evaluasi.

Selanjutnya, penelitian oleh Doni, Abdul & Fatah pada tahun 2020[5] menerapkan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi aplikasi *mobile*, dengan hasil awal yang menunjukkan tingkat penerimaan yang marginal. Namun, setelah dilakukan perbaikan, aplikasi mendapatkan peningkatan signifikan dalam penilaian *usability*.

Terakhir, penelitian oleh Wedayanti, N. L. P. A., Wirdiani, N. K. A., & Purnawan, I. K. A pada tahun 2019[6] menggunakan metode *Usability Testing* untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam

menggunakan aplikasi Simalu. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna terkait tampilan dan pemahaman yang diberikan kepada pengguna.

Belum ada penelitian khusus yang memfokuskan pada pengalaman pengguna di *website fashion* online seperti Naisha. Oleh karena itu, penelitian terbaru dengan judul "EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA *WEBSITE NAISHA* MENGGUNAKAN *POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE*" akan mengisi celah tersebut dengan menggunakan metode *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) untuk melakukan evaluasi.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas *website* Naisha agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna, membantu Naisha bersaing dalam pasar *fashion online* yang kompetitif, dan memberikan pengalaman belanja yang lebih baik kepada pelanggan mereka.

Dengan demikian, penelitian ini akan membantu Naisha memastikan bahwa *website* mereka mudah digunakan, memuaskan, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan mereka dalam berbelanja busana Muslim secara *online*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penggunaan *The Post-Study System Usability Questionnaire* 3 (PSSUQ) dapat memberikan pemahaman yang akurat tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap perubahan antarmuka pada *website* Naisha?
2. Sejauh mana hasil dari *The Post-Study System Usability Questionnaire* 3 (PSSUQ) dapat mengidentifikasi aspek-aspek spesifik pada *website* Naisha yang memerlukan peningkatan dalam upaya meningkatkan ketergunaan dan kepuasan pengguna?

### 1.3. Batasan Masalah

Batasan penelitian agar sesuai dengan yang dimaksudkan dan lebih terarah adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah desain visual antarmuka dari website Naisha.
2. Atribut usability testing yang diukur ada 4 yaitu: *efektifitas*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*.
3. Penggunaan metode *The Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) sebagai *usability testing* atribut *satisfaction*.
4. Kriteria/ indikator dilakukan evaluasi berdasarkan pada PSSUQ items: kegunaan sistem (*Sysuse*), kualitas informasi (*Infoqual*), kualitas antarmuka (*Interqual*), dan kepuasan secara keseluruhan (*Overall*).

### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan *The Post-Study System Usability Questionnaire 3* (PSSUQ) dalam memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap perubahan antarmuka pada website Naisha.
2. Untuk mengidentifikasi aspek-aspek spesifik pada website Naisha yang memerlukan peningkatan, menggunakan hasil dari *The Post-Study System Usability Questionnaire 3* (PSSUQ), guna meningkatkan ketergunaan dan kepuasan pengguna.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan dalam kehidupan masyarakat dan dunia kerja.
2. Dapat dijadikan sebagai materi pembelajaran mengenai evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*).

3. Memahami dan menerapkan metode PSSUQ dengan benar untuk melakukan pengujian ketergunaan atribut kepuasan, sehingga mempermudah penggunaan *website* di masa mendatang.
4. Manfaatnya bagi pengguna adalah meningkatkan kepuasan dan kenyamanan dalam menggunakan *website*, serta memenuhi kebutuhan pengguna melalui antarmuka pengguna yang disediakan

#### **1.6. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, metode yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

#### **1.7. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur. Studi literatur mencakup penelusuran teori dan metode yang relevan dengan penelitian ini. Sumber studi literatur diperoleh dari buku, jurnal, laporan penelitian, tesis yang telah ada, serta hasil pencarian dari berbagai sumber web.

##### **1.7.1. Metode Evaluasi**

Metode dibagi menjadi dua langkah yaitu *usability testing* dan pengisian kuesioner.

##### **1.7.2. Usability Testing**

Pada pelaksanaan *usability testing*, responden akan menggunakan perangkat *smartphone*, *laptop*, atau komputer pribadi mereka. Mereka akan mengakses tautan desain *maze* yang disediakan oleh peneliti. Tautan tersebut telah dilengkapi dengan fitur pemantauan aktivitas peserta selama sesi evaluasi. *Usability testing* dilakukan untuk mengukur efektivitas, efisiensi, tingkat kesalahan, dan kepuasan pengguna.

##### **1.7.3. Pengisian Kuesioner PSSUQ**

Selanjutnya, dilakukan pengisian kuesioner untuk mengukur komponen *satisfaction* dengan menggunakan PSSUQ V3. Pengisian kuesioner ini dilakukan

oleh responden setelah mereka menyelesaikan sesi studi usability. PSSUQ terdiri dari 16 item pertanyaan yang dinilai menggunakan skala 7 poin. Skor terendah, yaitu 1, menunjukkan tingkat kesetujuan tertinggi, sedangkan skor tertinggi, yaitu 7, menunjukkan tingkat ketidaksetujuan tertinggi. PSSUQ mencakup 4 kategori: *Sysuse (System Usefulness)*, *Infoqual (Information Quality)*, *Intqual (Interface Quality)*, dan *Overall*.

### **1.8. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penulisan skripsi, naskah akan dibagi menjadi lima bab utama, masing-masing dengan sub-babnya sendiri. Berikut adalah ringkasan urutan naskah skripsi:

**BAB I PENDAHULUAN**, Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan laporan penelitian.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**, Bab ini berisi pembahasan mengenai pengetahuan yang menjadi dasar teori yang akan berhubungan dan dipergunakan dalam mendukung inti dari pembahasan skripsi ini.

**BAB III METODE PENELITIAN**, Bab ini akan membahas mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian ini dan alur dari penelitian ini.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**, Bab ini akan memaparkan hasil evaluasi terhadap website Naisha serta membahas tingkat kepuasan pengguna terhadap prototipe website Naisha. Dalam bab ini, akan disajikan detail hasil evaluasi yang meliputi analisis ketergunaan website. Selain itu, pembahasan akan mencakup interpretasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan hasil evaluasi tersebut.

**BAB V PENUTUP**, Bab ini merupakan bab terakhir dari sistematika penulisan skripsi. Di dalam bab ini memuat kesimpulan serta saran untuk pengembangan dari penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**, Berisi mengenai sumber-sumber materi yang digunakan penulis dalam mengerjakan skripsi ini.