

BAB I

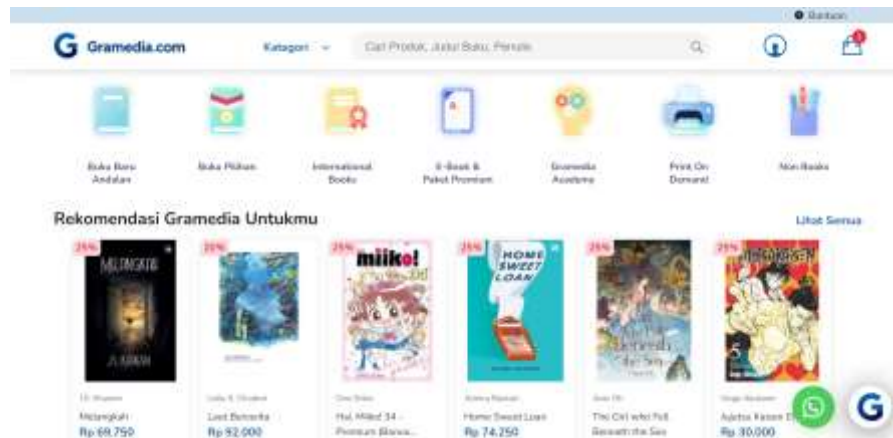
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan bisnis *e-commerce* di Indonesia yang tiap tahun mengalami kenaikan terutama pada masa pandemi covid-19. Menurut Imansyah (CNN, 2021) 88,1% pengguna internet di Indonesia sudah memakai layanan *e-commerce* untuk beli produk, persentase tersebut menempati peringkat pertama di dunia berdasarkan survei. Banyak pelaku bisnis melakukan inovasi ke arah bisnis yang berbasis internet atau *e-commerce* dengan alasan agar bisa tetap bersaing di pasar.

Menurut Loudon 1998 (Nugroho, 2016) *e-commerce* ialah suatu proses yang dilakukan konsumen dalam membeli dan menjual berbagai produk secara elektronik dari perusahaan ke perusahaan lain dengan menggunakan komputer sebagai perantara transaksi bisnis yang dilakukan. Secara garis besar *e-commerce* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan penjualan barang dan jasa melalui internet. Dalam pengertian yang paling umum, hanya menciptakan situs web yang mengiklankan dan mempromosikan produk, termasuk yang dilakukan gramedia.

Gamedia adalah toko buku yang bergerak di industri ritel dengan menyediakan jaringan toko buku diseluruh Indonesia. Pada gambar 1.1 tampilan dari website Gamedia.com



Gambar 1.1 Tampilan Website gamedia.com

Seiring dengan perkembangan zaman dan pertumbuhan bisnis *e-commerce*, gamedia juga melakukan perubahan untuk menyesuaikan dengan teknologi kebutuhan pasar. Gamedia mengintegrasikan antara toko berbasis online dengan konsep toko buku berbasis *virtual store* gamedia.com. Website tersebut menjual produk buku cetak dan produk lain secara online. Dengan dimudahkan pembelian buku di gamedia.com banyak konsumen memanfaatkan kemudahan itu. Namun sering kali ditemui langkah yang berbelit dalam pembelian. Misalnya dalam tahap pemesanan dimana harus memilih area gamedia dan pemilihan pengiriman.

Dari keluhan itu terdapat permasalahan yang perlu dianalisis termasuk masalah antarmuka pengguna. Maka di penelitian ini akan menganalisis *user interface* dan *user experience* dari gamedia.com pada tampilan dan proses pembelian di gamedia.com. dalam menganalisis akan menggunakan metode GOMS. GOMS ialah metode untuk menentukan langkah-langkah yang dilakukan

untuk memperoleh suatu tujuan. Sementara untuk teknik digunakan ialah KLM yang merupakan suatu teknik sederhana dari metode GOMS untuk menghitung durasi dari langkah-langkah yang diidentifikasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian akan menganalisis *user interface* dan *user experience* dari gamedia.com menggunakan metode GOMS. Mengikuti itu peneliti memberikan penelitian dengan judul **“Analisis UI/UX menggunakan metode GOMS pada website gamedia.com”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah mengenai analisis ui/ux dari gamedia.com diketahui rumusan masalah dari penelitian ini yaitu : bagaimana mengimplementasikan metode analisis GOMS untuk menganalisis *user interface* dan *user experience* pada website gamedia.com

1.3 Ruang Lingkup

Adapun batasan-batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Task yang dianalisis pada penelitian ini pada proses pembelian
- b. Mencari waktu tercepat antara 2 proses pembelian yaitu menu beli sekarang dan menu beli keranjang

1.4 Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- a. Menghitung waktu yang paling cepat dalam proses pembelian di website gramedia.com
- b. Menganalisis efektivitas langkah-langkah kegiatan pada antarmuka website gramedia.com
- c. Mengimplementasi metode analisis GOMS untuk menganalisis *user interface* dan *user experience* website gramedia.com

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu :

- a. Secara praktis sebagai masukan untuk gramedia.com sebagai pengembang untuk memperbaiki kekurangan dari website ini.
- b. Mengimplementasi teori dan pengetahuan tentang penerapan parameter *user interface* dan *user experience* pada website gramedia.com
- c. Sebagai pemenuhan skripsi yang menjadi salah satu syarat kelulusan
- d. Menjadi bahan informasi untuk penelitian analisis UI/UX metode GOMS selanjutnya

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan skripsi ini terbagi dalam lima bab dan masing-masing terdiri dari sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab 1 pada bagian pendahuluan memuat latar belakang masalah yang berisi informasi mengenai substansi masalah yang diteliti sebagai dasar dilakukannya

penelitian skripsi. Dilanjutkan dengan rumusan masalah yaitu kerangka pikir mengenai masalah yang diteliti. Terdapat juga ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA & DASAR TEORI

Bab II merupakan bagian yang memuat uraian tinjauan pustaka dan dasar teori. Tinjauan pustaka adalah paparan mengenai pustaka yang diacu dalam penelitian. Dasar teori memuat pengertian dasar atau ulasan yang didapat dari berbagai sumber berkaitan dengan skripsi

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi penjelasan metode penelitian yang digunakan. Penjelasan pada bagian ini adalah langkah penelitian secara lengkap. Penjelasan dapat meliputi data, peralatan, prosedur pengumpulan data dan analisis.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan tentang implementasi dan pembahasan penelitian yang dilakukan. Dalam bagian ini memuat penjelasan implementasi dalam bentuk analisis juga memuat hasil dari pengumpulan data.

BAB V PENUTUP

Bab V adalah penutup dari bagian laporan skripsi. Isinya adalah kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab masalah dan tujuan penelitian, selain itu juga disampaikan saran untuk pengembangan berikutnya.