

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Peningkatan Kemajuan dalam bidang teknologi informasi pada era modern saat ini sangat pesat, kemajuan tersebut terus berkembang dengan pesat karena didukung dengan adanya peningkatan dalam bidang teknologi informasi, dimana dampaknya informasi dapat diketahui secara mudah cepat dengan didukung adanya kemudahan akses internet. Hal ini menimbulkan perubahan pada manusia, khususnya pada gaya hidup yang dijalankan, menjadikan serba instan dan mengarahkan kehidupan yang lebih konsumtif. Pemanfaatan era digital saat ini tidak hanya sebatas sebagai sarana sumber informasi saja. Melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana melakukan perdagangan secara elektronik dalam pemasarannya. Hal ini dikenal sebagai *electronic commerce* atau *e-commerce*.

E-commerce adalah penyebaran, penjualan, pembelian, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet. *E-commerce* dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori dan sistem pengumpulan data. Diantara banyaknya industri e-commerce versi mobile yang ada di Indonesia, salah satu dari aplikasi tersebut yaitu shopee.

Shopee merupakan sebuah marketplace yang mempertemukan penjual dan pembeli. Proses pembelian di shopee sendiri cukup mudah. Namun sering kali ditemui langkah yang terlalu berbelit dalam pembelian barang. Misalnya saat pengguna melakukan 2 pencarian, hasil yang cocok terdapat pada katalog barang.

Ketika diklik, pengguna diarahkan ke halaman katalog yang di bawahnya terdapat daftar barang yang sesuai dengan katalog.

Terdapat tombol beli di daftar tersebut, tetapi akan mengarahkan ke halaman informasi barang. Contoh permasalahan yang dituliskan tersebut sederhana tetapi berpotensi membingungkan pengguna. Masalah tersebut termasuk di dalam masalah antarmuka pengguna.

Maka dari masalah tersebut tujuan akan dilakukan penelitian mengenai *user interface* dan *user experience* yang kemudian akan dihasilkan sebuah protoype. *User interface* adalah perantara pengguna dengan sistem berupa tampilan grafis, sementara *user experience* adalah pengalaman dari pengguna dalam menggunakan *user interface*.

Dalam penelitian akan digunakan metode *GOMS* analysis dengan teknik *Keystroke Level Model* (KLM) untuk menentukan langkah dalam proses pembelian. *GOMS* analysis merupakan metode untuk menentukan langkah-langkah yang dilakukan untuk memperoleh suatu tujuan, sementara *Keystroke Level Model* (KLM) adalah suatu teknik sederhana dari metode *GOMS* untuk menghitung durasi dari langkah-langkah yang diidentifikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu bagaimana melakukan analisis terhadap *user interface* dan *user experience* Shopee menggunakan pendekatan *GOMS* analysis

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Proses yang dianalisis pada penelitian ini hanyalah proses pembelian di website shopee, tidak mencakup proses pembayaran.
2. Pengujian menggunakan metode *GOMS Analysis* dengan teknik KLM.
3. Analisis yang dilakukan hanya analisis terhadap website Shopee yang terdapat pada web browser.
4. Hasil yang didapat adalah hasil survei yang dilakukan terhadap responden dan dari perhitungan KLM.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. mengetahui hasil perhitungan GOMS dengan teknik KLM pada saat melakukan pembelian
2. Menilai user experience pada website Shopee dengan menggunakan Metode GOMS dan Teknik KLM

1.5 Manfaat Penelitian

1. Mengetahui efektivitas langkah-langkah kegiatan pada antarmuka website Shopee
2. Memberikan alternatif tampilan untuk langkah-langkah kegiatan yang lebih singkat.