

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebiasaan berbelanja masyarakat saat ini mulai bergeser dari berbelanja langsung ke berbelanja melalui situs penjualan *online*. Hasil studi Nielsen (2014) mendapati bahwa keinginan untuk berbelanja *online* meningkat. Setengah dari konsumen Indonesia memiliki rencana untuk membeli tiket pesawat (55%) dan pemesanan hotel (46%) secara daring. Empat dari sepuluh konsumen (40%) berencana membeli *ebook*, hampir empat dari sepuluh konsumen (37%) berencana membeli pakaian/sepatu dan lebih dari sepertiga konsumen (34%) berencana membeli tiket acara secara daring.

Meningkatnya penggunaan web untuk pembelian barang secara daring didukung oleh kemudahan akses internet di Indonesia. Selain itu dengan membeli barang secara daring, konsumen tidak direpotkan untuk harus datang ke toko melainkan hanya menggunakan laptop atau ponsel pintar yang dimiliki. Web jual beli bermanfaat untuk orang-orang yang tak sempat pergi ke toko untuk membeli kebutuhan.

Salah satu contoh dari web jual beli online adalah Tokopedia. Tokopedia merupakan sebuah *marketplace* yang mempertemukan penjual dan pembeli. Proses pembelian di Tokopedia sendiri cukup mudah. Namun sering kali ditemui langkah yang terlalu berbelit dalam pembelian barang. Misalnya saat pengguna melakukan

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 *prototype*. *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 KLM untuk menentukan langkah dalam proses pembelian dan *card sorting* sebagai acuan pengembangan *prototype*. GOMS Analysis merupakan metode untuk menentukan langkah-langkah yang dilakukan untuk memperoleh suatu tujuan, sementara KLM adalah suatu teknik sederhana dari metode GOMS untuk menghitung durasi dari langkah-langkah yang diidentifikasi. *Card sorting* digunakan untuk menentukan navigasi sesuai dengan pengalaman pengguna, sebagai acuan dalam pembuatan navigasi pada saran antarmuka.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu bagaimana melakukan analisis terhadap *user interface* dan *user*

experience laman Tokopedia menggunakan pendekatan *GOMS Analysis* dan perancangan prototype berdasarkan *Card Sorting*.

1.3. Ruang Lingkup

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

1. Pengembangan yang dilakukan hanya mencakup *front-end*, tidak meliputi *back-end system* dari *website* tersebut.
2. Pengembangan yang dilakukan hanya mencakup *User Interface* pada tampilan *desktop*.
3. Proses yang dianalisis pada penelitian ini hanyalah proses pembelian di *website Tokopedia*, tidak mencakup proses pembayaran dan setelahnya.
4. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang familiar dalam penggunaan *website jual-beli online*.
5. Pengujian menggunakan metode *GOMS Analysis* dan *Card Sorting* tidak membahas metode lain.
6. Hasil analisis berupa saran tampilan antarmuka yang mengacu pada hasil survei dan analisis.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menilai *user experience* pada website Tokopedia dengan menggunakan kuesioner.
2. Menganalisis efektivitas langkah-langkah kegiatan pada antarmuka web jual beli *online* Tokopedia.
3. Mengidentifikasi struktur navigasi kategori pada halaman utama Tokopedia.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

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

2.1. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan skripsi ini terbagi dalam tiga bagian yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir. Bagian awal memuat sampul luar, halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman moto dan persembahan, daftar isi, kata pengantar, intisari, abstract. Bagian utama terdiri atas pendahuluan, tinjauan pustaka dan dasar teori, metode penelitian, implementasi dan pembahasan, penutup. Bagian akhir berisikan daftar pustaka dan lampiran.

Bab 1 pada bagian utama memuat uraian latar belakang masalah yaitu dasar dilakukannya penelitian pada skripsi. Dilanjutkan dengan uraian rumusan masalah

yaitu kerangka pikir mengenai masalah yang diteliti. Ruang lingkup memuat penjelasan pekerjaan yang akan dilakukan pada penelitian. Tujuan penelitian berisikan penjelasan tujuan yang akan dicapai sebagai upaya pemecahan masalah. Berikutnya dijelaskan mengenai manfaat penelitian yang dilakukan. Terakhir dijelaskan mengenai sistematika penulisan skripsi.

Bab 2 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 yang berkaitan dengan skripsi.

Bab 3 adalah 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 4 menjelaskan tentang implementasi dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan. Dalam bagian ini memuat penjelasan implementasi dalam bentuk rancangan atau kode program dan juga memuat hasil uji coba sistem. Dilanjutkan dengan pembahasan hasil pengujian yang dikaitkan dengan penelitian lain atau tinjauan pustaka yang sudah ada.

Bab 5 adalah penutup dari bagian utama laporan skripsi. Isinya adalah kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab masalah dan tujuan penelitian. Selain itu juga disampaikan saran untuk pengembangan berikutnya.