

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman, sistem berbelanja juga semakin berkembang. Proses berbelanja yang biasa dilakukan secara langsung seiring waktu berganti dengan proses berbelanja *online*. Konsumen belanja *online* di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Data menunjukkan bahwa nilai pembelanjaan *online* masyarakat Indonesia pada tahun 2012 mencapai 2,5 triliun rupiah. Pada tahun 2013 meningkat 79,7% yaitu menjadi 4,5 triliun rupiah (Miftachul, 2012).

Kemudahan dalam berbelanja merupakan salah satu alasan konsumen untuk berbelanja *online*. Berbelanja *online* juga dapat menghemat waktu konsumen (Ishak, 2012). Selain itu, banyaknya *website* jual beli *online* dapat meningkatkan minat konsumen untuk berbelanja secara *online*.

Pada tahun 2017 terdapat 10 *e-commerce* terbaik yang menggeser eksistensi toko *offline* termasuk Lazada.co.id dan JD.id. Lazada.co.id dengan 21,2 juta pengunjung perbulan dan JD.id dengan jumlah pengunjung lebih dari 14,4 juta setiap bulannya (Iqbal, 2017). Lazada adalah salah satu pencetus situs jual beli online di Asia tenggara yang di buat pada tahun 2012. Lazada sudah hadir di 5 negara ASEAN, yaitu Indonesia, Singapura, Malaysia, Thailand dan Vietnam.

JD.id adalah perusahaan mal *online* (*e-commerce*) yang beroperasi di Jakarta, Indonesia. JD.id dibentuk sebagai kerjasama antara JD.com dan sebuah partner perusahaan di Indonesia. JD.id diklaim sebagai jual beli *online* yang hanya menyediakan barang asli atau *original*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk membandingkan dua *website e-commerce* mengenai *user interface* dan *user experience* serta akan menganalisis mengenai waktu pembelian dengan menggunakan metode GOMS dengan teknik KLM dan selain itu juga akan menganalisis nilai kebergunaan sistem menggunakan metode *System Usability Scale*. GOMS *analysis* merupakan metode yang digunakan untuk menentukan langkah-langkah yang digunakan untuk memperoleh suatu tujuan dan KLM adalah suatu teknik sederhana dari metode GOMS yang digunakan untuk menghitung durasi dari langkah-langkah yang diidentifikasi. Sedangkan *System Usability Scale* merupakan metode pengujian suatu sistem yang memberikan pandangan secara menyeluruh dari tujuan kebergunaan sistem.

1.2 Rumusan Masalah

Dari Latar Belakang yang tersebut, maka masalah yang dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana melakukan analisis terhadap *user interface* dan *user experience* terhadap *website* Lazada.co.id dan JD.id dengan menggunakan pendekatan GOMS *analysis*?
2. Bagaimana melakukan analisis *user interface* terhadap *website* Lazada.co.id dan JD.id menggunakan metode *System Usability Scale*?

1.3 Ruang Lingkup

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Pengujian yang dilakukan hanya mencakup tentang *front-end*, tidak meliputi *back-end* dari kedua *website* tersebut..

2. Dalam analisis GOMS ini mencakup tentang analisis *user interface* pembelian barang pada *website* JD.id dan Lazada.co.id.
3. Responden dalam penelitian ini meliputi konsumen yang pernah menggunakan *website* JD.id dan Lazada.co.id dan mengabaikan frekuensi dalam menggunakan kedua *website* tersebut.
4. Dalam analisis ini hanya menganalisis *website e-commerce*, bukan *mobile application*.
5. Hasil akhir dari penelitian ini dapat mengetahui perhitungan KLM serta dapat menganalisis hasil survei dari masing-masing *website* dan dapat melakukan perbandingan dari kedua *website* tersebut.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Melakukan analisis *user experience* terhadap *website* JD.id dan Lazada.co.id menggunakan kuisioner.
2. Menilai efektifitas langkah-langkah kegiatan pembelian barang menggunakan teknik KLM terhadap *website* JD.id dan Lazada.co.id.
3. Membandingkan dan menyimpulkan berdasarkan hasil dari GOMS *analysis* dan kuisioner.
4. Melakukan analisis *user interface* pada *website* JD.id dan Lazada.co.id guna mengetahui nilai guna (*usability*) kedua *website* tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Mengetahui tingkat efektifitas kegiatan dalam melakukan pembelian pada *website* JD.id dan Lazada.co.id dengan menggunakan teknik KLM.
2. Mengetahui hasil perbandingan mana yang lebih efisien dari analisi perhitungan *website* JD.id dan Lazada.co.id dalam melakukan pembelian.
3. Mengetahui *website* mana yang lebih disukai oleh responden dengan menggunakan kuisioner.
4. Mengetahui *website* mana yang memiliki nilai *usability* yang lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan skripsi ini mempunyai tiga bagian yaitu bagian awal berisi sampul luar, halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman moto dan persembahan, daftar isi, kata pengantar, intisari, abstract. Bagian kedua adalah bagian utama yang berisikan tentang pendahuluan, tinjauan pustaka dan dasar teori, metode penelitian, implementasi dan pembahasan, penutup. Yang ketiga adalah bagian akhir yang berisikan daftar pustaka dan lampiran.

Bab I merupakan bagian utama yang memuat latar belakang masalah yaitu sebagai dasar dilakukannya penelitian pada skripsi. Kemudian dilanjutkan dengan uraian rumusan masalah yaitu kerangka pikir mengenai masalah yang akan diteliti. Ruang lingkup membuat penjelasan pekerjaan yang akan diteliti. Tujuan

penelitian berisikan tentang penjelasan tujuan yang akan dicapai sebagai upaya untuk memecahkan masalah yang akan dihadapi. Selanjutnya manfaat penelitian yang akan didapatkan dalam penelitian ini. Terakhir dijelaskan mengenai sistematika penulisan laporan skripsi.

Bab II merupakan bagian yang memuat tentang uraian tinjauan pustaka dan dasar teori. Tinjauan pustaka berisikan tentang paparan pustaka yang diacu dalam penelitian. Dasar teori sebagai landasan pengertian dasar atau ulasan yang didapat dari berbagai sumber yang berkaitan dengan skripsi yang akan dibuat.

Bab III berisikan tentang penjelasan metode penelitian yang digunakan. Penjelasan pada bagian Bab III adalah langkah penelitian secara lengkap. Penjelasan berisikan tentang data, peralatan, prosedur pengumpulan data, dan analisis.

Bab IV berisikan tentang implementasi dan pembahasan dari penelitian yang akan dilakukan. Dalam bagian ini memuat penjelasan implementasi dan dilanjutkan dengan pembahasan hasil pengujian yang dikaitkan dengan penelitian lain atau tinjauan pustaka yang sudah ada.

Bab V adalah penutup dari semua bagian skripsi. Bab V berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab masalah dan tujuan penelitian. Selain itu juga terdapat saran penelitian untuk pengembangan berikutnya.