

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini masyarakat dipermudah dengan dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat, penggunaan layanan internet makin terasa di berbagai segi kehidupan sehari-hari, karena banyak memberikan manfaat bagi pengguna. Proses belanja yang biasanya dilakukan secara langsung seiring dengan berjalan waktu berganti dengan proses belanja *online*.

Kemudahan dalam berbelanja merupakan salah satu alasan konsumen untuk berbelanja *online*. Berbelanja *online* juga dapat menghemat waktu konsumen. Selain itu, banyaknya *website* jual beli *online* dapat meningkatkan minat konsumen untuk berbelanja *online*. Pada tahun 2019 terdapat 20 *E-Commerce* terbaik yang telah menggeser eksistensi toko offline termasuk Bhinneka.com dan Elevenia.co.id. Data terakhir dikumpulkan pada Oktober 2019 *website* Bhinneka diakses oleh 3 juta pengunjung dan *website* Elevenia dengan jumlah lebih dari 1 juta pengunjung.

Bhinneka adalah toko *online* di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1993 yang menjual berbagai produk original tersedia untuk menunjang aktivitas harian, peralatan dapur dan rumah tangga, hingga bisnis atau kebutuhan profesional di kantor maupun tempat usaha, beragam keperluan IT dan telekomunikasi, perangkat elektronik sampai

hobi dan perawatan tubuh ada di sini disediakan oleh lebih dari 9.000 supplier. Elevenia adalah situs belanja online dengan konsep *open marketplace* di Indonesia yang memberikan kemudahan dan keamanan berbelanja *online*. Situs ini menawarkan berbagai macam produk yang terbagi dalam 8 kategori antara lain *fashion, beauty/health, babies/kids, home/garden, gadget/komputer, elektronik, sports/hobby, service/food*. Hingga hari ini, tercatat bahwa elevenia menawarkan lebih dari 4 juta produk dari 40.000 *seller*.(iprice.co.id)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka akan dilakukan analisis mengenai waktu pada proses pembelian dengan metode GOMS dengan teknik KLM. GOMS merupakan metode yang digunakan untuk menentukan langkah-langkah yang digunakan untuk memperoleh suatu tujuan dan KLM adalah suatu teknik dari metode GOMS yang digunakan untuk menghitung durasi dari langkah-langkah yang diidentifikasi. Dengan menggunakan metode GOMS peneliti ingin melakukan perbandingan antara dua *website E-commerce*, untuk menentukan website mana yang lebih efektif dalam melakukan proses pembelian, yang dapat diketahui dari hasil perhitungan jumlah operator yang lebih sedikit saat melakukan proses pembelian menggunakan teknik KLM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah disampaikan pada bagian latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis *user interface* dan *user experience* dengan membandingkan

dua *website E-Commerce* yaitu *Bhinneka.com* dan *Elevenia.co.id* dengan metode GOMS dan kuesioner.

1.3 Ruang Lingkup

Adapun batasan-batasan pada penelitian ini antara lain:

1. Pengujian yang dilakukan hanya mencakup *frontend*, tidak meliputi *backend* dari kedua *website* tersebut.
2. Proses yang dianalisis pada penelitian ini hanya proses pembelian pada *website* *Bhinneka.com* dan *Elevenia.co.id*.
3. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang sudah familiar dalam penggunaan *website E-Commerce*.
4. Pengujian menggunakan metode GOMS *analysis*, tidak membahas metode lain.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan dua *website E-Commerce* mengenai *user interface* dan *user experience* pada proses pembelian dan untuk mengetahui proses pembelian mana yang lebih cepat dan disukai oleh pengguna berdasarkan analisa dengan metode GOMS dan kuesioner.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah membantu pengguna untuk mengetahui tingkat efektivitas langkah-langkah dalam proses pembelian pada kedua *website E-*

Commerce kemudian memberikan hasil perbandingan mana yang lebih disukai oleh pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi atas lima bab dan masing-masing terdiri dari sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab 1 berisikan uraian yang memuat tentang segala sesuatu yang melatar belakangi penulis melakukan penelitian dan yang mendasari permasalahan yang terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

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 alasan yang didapat dari berbagai sumber yang berkaitan dengan skripsi.

BAB III : METODE PENELITIAN

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 IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

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

BAB V : PENUTUP

Bab 5 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.