

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Permasalahan**

Pada era digital seperti sekarang, banyak kegiatan seperti berjualan, berbelanja, dan berkomunikasi menggunakan teknologi. Banyak situs belanja di Indonesia yang menawarkan berbagai produk seperti barang elektronik, peralatan dapur, produk kecantikan, dan sebagainya. Salah satu situs belanja *online* yang menjual berbagai produk yaitu Lazada.

Lazada merupakan perusahaan *e-commerce* atau perdagangan elektronik swasta dari Singapura yang didirikan oleh Rocket Internet pada tahun 2011. Website *e-commerce* Lazada telah *launching* pada bulan Maret tahun 2012 di Indonesia, Malaysia, Filipina, Thailand dan Vietnam. Model bisnis Lazada adalah *marketplace* atau pasar penjualan kepada pelanggan dari masing-masing penjual. Pada 2013 Lazada menambahkan *marketplace* yang memungkinkan pengecer dari pihak ketiga untuk menjual produk mereka melalui situs Lazada (Tribunnewswiki,2019).

Lazada memberikan kemudahan dalam berbelanja *online* dengan metode pesan antar. Lazada sering kali memberikan penawaran menarik bagi konsumen seperti harga promo untuk beberapa produk, *special deal*, diskon khusus, gratis ongkos kirim di area tertentu, layanan bayar ditempat atau *cash on delivery* (COD), flash sale dan juga garansi barang kembali jika barang tidak sesuai. Namun masih terdapat keluhan buruk seperti ulasan pada detikNews oleh seorang pengguna Lazada yang menyatakan kekecewaannya terhadap pelayanan dari Lazada yang

tidak mengirimkan barang pesanan dan tanggapan *customer service* yang kurang memuaskan (detikNews,2018).

Jakob Nielsen mendefinisikan *usability* sebagai ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem seperti situs web, aplikasi perangkat lunak, teknologi bergerak, maupun peralatan-peralatan lain yang dioperasikan oleh pengguna. Dalam teori Jakob Nielsen terdapat lima unsur usability yaitu kegunaan, efisiensi, efektivitas, kepuasan, dan aksesibilitas.

Berdasarkan hal tersebut, maka akan dianalisis tingkat usability aplikasi Lazada menggunakan teori Jakob Nielsen. Lazada dipilih karena pada masa sekarang, Lazada menjadi aplikasi belanja *online* yang banyak digunakan untuk berbelanja secara mudah dan praktis. Melihat banyaknya situs belanja *online* yang sedang berkembang di Indonesia menjadi tuntutan bagi programmer untuk mengukur tingkat ketergunaan dari Lazada. Hal ini dilakukan sebagai tolok ukur dalam pengembangan Lazada menjadi aplikasi atau situs belanja online yang lebih baik dari yang sebelumnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang ada yaitu:

Bagaimana analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Lazada dengan menggunakan teori Jakob Nielsen yaitu berdasarkan *learning, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction?*

## **1.3 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup penelitian:

- a. Dalam penelitian ini membahas lima kategori dalam teori Jakob Nielsen.
- b. Data yang akan diteliti berasal dari responden yang merupakan pengguna Lazada.
- c. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat ketergunaan atau kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Lazada.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat usability atau tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi belanja online Lazada dengan menggunakan teori Jakob Nielsen.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat dalam bidang Akademis, sebagai pemenuhan Skripsi yang menjadi salah satu syarat kelulusan.
- b. Manfaat dalam bidang Praksis, memberikan masukan sebagai tolok ukur bagi pihak Lazada dalam mengembangkan aplikasi kedepannya.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Pada skripsi ini terbagi menjadi lima bab yaitu:

Bab I. Pendahuluan

Pada bab ini terdapat latar belakang yang membahas permasalahan dari objek penelitian yang menjadi awal ide penelitian, rumusan masalah,

ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## Bab II. Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi analisis serupa yang menjadi acuan dalam penulisan skripsi yang berasal dari jurnal maupun tesis. Analisis serupa yaitu membahas mengenai analisis yang memiliki kemiripan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti sehingga dapat menjadi referensi bagi penulis. Selain analisis serupa, terdapat dasar teori yang berasal dari artikel maupun buku yang berisi mengenai uraian, penjelasan, definisi dan pengertian yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam skripsi.

## Bab III. Metode Penelitian

Pada bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian berupa bahan, peralatan, prosedur dan pengumpulan data.

- a. Bahan berisi keperluan berupa data yang dibutuhkan dalam penelitian.
- b. Peralatan berisi mengenai perangkat lunak atau *software* dan komponen-komponen perangkat keras atau *hardware* yang diuraikan secara jelas.
- c. Prosedur dan pengumpulan data berisi mengenai metode penelitian yang digunakan dalam mengolah data dalam penelitian skripsi.

## Bab IV. Implementasi dan Pembahasan

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan yang diuraikan secara jelas.

## Bab V. Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Pada kesimpulan menjawab masalah yang ada pada penelitian. Pada saran terdapat masukan-masukan bagi pembaca.