BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 Tokopedia dan JD.ID.

PT Tokopedia merupakan perusahaan perdagangan elektronik atau sering disebut toko daring. Sejak didirikan pada tahun 2009, Tokopedia telah bertransformasi menjadi sebuah unicorn yang berpengaruh tidak hanya di Indonesia tetapi juga di Asia Tenggara. Hingga saat ini, Tokopedia termasuk marketplace yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat Indonesia.

Tokopedia turut mendukung para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan perorangan untuk mengembangkan usaha mereka dengan memasarkan produk secara daring dengan Pemerintah dan pihak-pihak lainnya. Salah satu program kolaborasi yang diinisiasi oleh Tokopedia adalah acara tahunan MAKER FEST yang diadakan sejak bulan Maret 2018.

Pada 17 Mei 2021, Tokopedia dan Gojek mengumumkan resmi merger dan membentuk Grup GoTo.Nama GoTo sendiri berasal dari singkatan Gojek dan Tokopedia dan juga berasal dari kata gotong-royong.

JD.ID merupakan salah satu e-commerce yang ada di Indonesia yang dimiliki oleh PT. Ritel Bersama Nasional, JD.ID berawal dari kongsi antara Jingdong (JD.com) di Beijing, China dengan Provident Capital di Indonesia (Pratama, 2017). JD.com pada awalnya bernama 360buy yang didirikan oleh Richard Liu di 1998, alasan utama pendiriannya untuk berfokus di bidang teknologi serta berfokus kepada direct selling.

Pada tahun 2008, JD.com mulai berfokus untuk membangun kepercayaan dari pelanggan dengan membangun JD Mall yang memperjual belikan berbagai barang dengan sistem *E-commerce.* Pada bulan Desember 2010, JD.com membangun koneksi yang lebih besar dengan pelanggan dengan menerapkan online *E-commerce*. Perkembangan JD.com yang baik membuat JD.com mendapatkan penghargaan *Gross Merchandise Value* yang mencapai US$ 20.7 triliun. PT. Ritel Bersama Nasional atau JD.ID semakin mengembahkan sayapnya dengan memperluas pasar di beberapa kategori yang mendukung pelanggan ataupun pengguna JD.ID dapat mendapatkan pilihan dari beberapa kategori dalam satu platform.untuk saat ini JD.ID memiliki 12 kategori produk yang beragam dan terdiri dari kategori Mums and baby, Smartphones, Otomotif, Elektronik, kecantikan, fashion. Selain berbelanja produk JD.ID juga menyediakan layanan pembayaran berupa top-up listrik, BPJS, PDAM, sampai pembayaran kartu kredit secara online.

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 Tokopedia dan JD.ID menggunakan teori Jakob Nielsen. Tokopedia dan JD.ID dipilih karena pada masa sekarang, Tokopedia dan JD.ID 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 Aplikasi Tokopedia dan JD.ID. Hal ini dilakukan sebagai tolok ukur dalam pengembangan Aplikasi Tokopedia dan JD.ID menjadi aplikasi atau situs belanja online yang lebih baik dari yang sebelumnya.

User Interface yang atau biasa disingkat dengan UI adalah rangkaian tampilan atau visual grafis yang dapat dimengerti oleh pengguna (user) komputer dan diprogram dengan baik dan benar sehingga dapat terbaca oleh sistem operasi komputer dan beroperasi sebagaimana mestinya. *User Interface* merupakan salah satu faktor yang menentukan banyaknya pengunjung pada suatu website atau aplikasi. Karena pengunjung website atau aplikasi berinteraksi dengan logika pemrograman website atau aplikasi tersebut melalui *User Interface*. Sehingga membuat *User Interface* menjadi hal sangat penting mengingat semakin efektif dan efisien suatu desain, maka user atau pengunjung website atau aplikasi pun akan semakin betah berlama-lama di website atau aplikasi tersebut. Tujuan dari *User Interface* adalah untuk meningkatkan usability. Metode jakob nielsen merupakan salah satu metode yang mengukur sejauh mana problem usability (kegunaan)

karena mudah dalam proses evaluasi, proses evaluasi cepat, dan tidak terlalu mengeluarkan banyak biaya.

1.2 Rumusan Masalah

Seperti yang sudah dijelaskan sesuai latar belakang diatas, rumusan masalah yang diambil adalah melakukan perbandingan usability di aplikasi JD.ID dan Tokopedia, untuk dapat mengetahui tingkat usability yang baik, dengan menggunakan teori Jakob nielsen yaitu berdasarkan *learnability, Efficiency ,Memorability , errors, dan Satisfaction.*

1.3 Ruang Lingkup

a. Dalam penelitian ini membahas lima kategori dalam teori Jakob Nielsen *yaitu Learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfa*ction.

b. Data yang akan diteliti berasal dari responden yang merupakan pengguna Aplikasi Tokopedia dan JD.ID.

c. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat penggunaan atau kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Tokopedia dan JD.ID yang diolah dengan SPSS.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas *usability* pada aplikasi JD.ID dan TokoPedia, serta memberikan saran kepada yang bersangkutan dengan merekomendasi hasil uji usability terhadap aplikasi JD.ID dan TokoPedia dengan menggunakan teori Jakob nielsen yaitu berdasarkan *learnability, Efficiency , Memorability , errors, dan Satisfaction*.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Kemudahan bagi pengguna ; website, aplikasi smartphone,perangkat lunak desktop yang menerapkan *usability* yang baik serta memberikan kemudahan dalam penggunanya.
2. Menaikkan *conversion* rate (nilai persentase keberhasilan suatu website dalam menghasilkan sebuah tindakan) ; bisa dibayangkan jika seorang pembeli yang harus melewati prosedur pembelian yang begitu panjang dan rumit disuatu situs *e-commerce*, tentunya bukan pengalaman yang menyenangkan untuk mereka calon pembeli lainnya.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi JD.ID dan Tokopedia.

1.6 Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada bab ini menjelaskan Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori yang dibutuhkan dalam proses analisis permasalahan.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi Bahan/Data, Peralatan, Prosedur dan Pengumpulan Data, dan Analisis dan Rancangan Sistem.

4. BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi Implementasi dan Uji Coba Sistem yang membahas implementasi dari metode yang digunakan beserta kelebihan dan kekurangan yang

diperoleh serta pengujian Analisis Usability Menggunakan Metode Jakob Nielsen Dengan Dua Aplikasi E-Commerce JD.ID Dan Tokopedia, dan Pembahasan membahas kajian/bahasan tentang hasil pengujian dan dikaitkan dengan penelitian lain/tinjauan pustaka.

5. BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi Kesimpulan yang berisi jawaban dari pernyataan penelitian yang dinyatakan dalam perumusan masalah, dan Saran yang berisikan simpulan yang perlu dilanjuti atau direalisasikan.