

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Shopee merupakan situs *ecommerce* yang dinaungi oleh SEA Group atau yang sebelumnya lebih dikenal dengan nama Garena. Shopee pertama kali dirilis pada tahun 2015 di Singapura, tidak berhenti disitu saja Shopee terus memperluas jaringannya ke berbagai Negara lainnya terutama Negara-negara di Asia Tenggara, termasuk Indonesia. Shopee berdiri dengan pimpinan Chris Feng yang merupakan mantan karyawan Lazada dan Zalora. Shopee merupakan situs *ecommerce* yang berfokus pada proses perdagangan elektronik.

Menurut survei yang diambil pada bulan Desember 2017, di Indonesia Shopee merupakan situs perbelanjaan elektronik pilihan pertama bagi ibu-ibu di Indonesia. Shopee berhasil mengalahkan pesaing lainnya dengan mengumpulkan data persentase sebesar 73% yang kemudian disusul oleh Tokopedia dengan 54%. Pengguna dapat menggunakan Shopee melalui aplikasi yang telah diunduh pada handphone masing-masing pengguna yang dan telah terhubung dengan internet setelah itu pengguna dapat bebas berbelanja *online* dengan mudah. Kepala pimpinan Shopee Indonesia Chris Feng mengatakan bahwa, Shopee berdiri dengan tujuan mendukung dan mengambil bagian dalam perkembangan dan pertumbuhan *ecommerce* di Indonesia serta menyuguhkan pengalaman berbelanja *online shopping* yang aman, mudah dan menyenangkan antara pembeli dan penjual.

Pada kegiatan sehari-hari Shopee dapat mempermudah kegiatan sehari-hari pengguna, pengguna dapat berbelanja dengan mudah tanpa datang ke toko secara langsung, karena Shopee merupakan aplikasi *mobile* yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Tentunya dikarenakan Shopee merupakan aplikasi berbasis *mobile*, tidak semua orang dapat mengaksesnya, orang yang tidak memiliki *smartphone* akan kesulitan untuk mengakses aplikasi Shopee. Selain itu, masih terdapat beberapa kekurangan lainnya pada aplikasi Shopee yang tentunya membuat beberapa pengguna merasa tidak puas.

Untuk memastikan apakah tujuan aplikasi telah tercapai dengan baik tanpa hambatan, pengkajian dan pengukuran *Usability* terhadap aplikasi Shopee sangatlah penting. Dengan itu

perusahaan dapat meneliti bagaimana interaksi pelanggan dengan aplikasi lalu dari hasil itu perusahaan dapat melakukan perkembangan aplikasi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan pengguna.

Salah satu dari metode penghitungan *Usability* adalah *USE Questionnaire*, metode *USE Questionnaire* merupakan teknik penilaian kepuasan pengguna dalam ilmu *computer* yang berisi pertanyaan umum bagi para pengguna. Pada metode *USE Questionnaire* terdapat 4 parameter yang kemudian diuraikan menjadi sekumpulan pernyataan yang kemudian telah disusun menjadi bentuk pertanyaan dan selanjutnya disebar dalam bentuk kuesioner dengan Skala *Likert*, 4 parameter metode *USE Questionnaire* tersebut yaitu, kegunaan (*Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), kemudahan mempelajari (*Ease of Learning*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Berdasarkan uraian tersebut maka, dengan menganalisis dan mempertimbangkan faktor-faktor yang terjadi di lapangan, penulis memutuskan untuk menulis dan menyusun Skripsi ini dengan tujuan mencari permasalahan dan kegunaan serta menentukan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Shopee. Skripsi berjudul **“ANALISIS PENGUKURAN *USABILITY* MENGGUNAKAN METODE *USE QUESTIONNAIRE* PADA APLIKASI SHOPEE INDONESIA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tahapan pengukuran *usability* pada aplikasi Shopee?
2. Apakah *usability*/kebergunaan pada aplikasi Shopee sudah baik?
3. Bagaimana penerapan metode *USE Questionnaire* terhadap pengukuran *usability* pada aplikasi Shopee?
4. Apakah variabel Kegunaan (*Usefulness*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), Kemudahan Mempelajari (*Ease of Learning*) berpengaruh pada variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?
5. Apakah hipotesis yang diuji diterima/ditolak?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pengukuran *usability* menggunakan metode *USE Questionnaire* yang memiliki 3 parameter utama, yaitu Kegunaan (*Usefulness*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), Kemudahan Mempelajari (*Ease of Learning*) yang kemudian berpengaruh pada variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
2. Pertanyaan pada kuesioner didasarkan pada masing-masing parameter pada metode *USE Questionnaire*.
3. Hasil data kuesioner menginterpretasikan penilaian faktor variabel *USE Questionnaire* terhadap kualitas *usability* pada aplikasi Shopee.
4. Hasil data kuesioner kemudian akan diuji dengan berbagai macam pengujian, yaitu Uji kelayakan, Uji asumsi klasik dan Uji hipotesis. Hasil dari pengujian tersebut harus mencapai ketentuan yang sebelumnya telah ditetapkan oleh para ahli.
5. Perhitungan/pengujian seluruhnya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.
6. Jenis kelamin responden yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu perempuan, menyesuaikan dengan *potential user* aplikasi Shopee.
7. Usia responden yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu dalam rentang 19 – 24 tahun, menyesuaikan dengan *potential user* aplikasi Shopee.
8. Terdapat tiga hipotesis yang akan diuji pada penelitian, yaitu mengenai masing-masing pengaruh tiga variabel bebas metode *USE Questionnaire* (*Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*) dengan variabel terikat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
9. Tingkat kesalahan (*error rate*) atau nilai signifikansi yang digunakan pada penelitian ini yaitu 5% atau 0,05 yang merupakan taraf signifikansi yang paling umum digunakan pada sebuah penelitian.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Untuk memahami pengukuran *usability* pada aplikasi Shopee.

2. Untuk memahami pengaruh 3 variabel bebas metode *USE Questionnaire* terhadap variabel terikatnya.
3. Membantu membuat aplikasi Shopee agar lebih efektif dan efisien sesuai dengan respon pengguna.

1.4.2 Manfaat

1. Mengetahui performa aplikasi Shopee.
2. Mengetahui apakah pengguna sudah puas terhadap layanan pada aplikasi Shopee.
3. Membantu meningkatkan kualitas layanan aplikasi Shopee sehingga dapat menarik pengguna baru.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan penulisan pada Skripsi ini telah penulis jabarkannya ke beberapa bagian dengan tujuan memudahkan pembaca dalam mempelajari dan mendalami isi Skripsi ini. Berikut ini sistematika mengenai penyusunan penulisan penelitian yang telah penulis jabarkan:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab pertama yaitu pendahuluan, penulis menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah serta tujuan dan manfaat dari penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab kedua yaitu landasan teori, penulis menguraikan mengenai berbagai literatur yang bersangkutan dengan materi, konsep, metode yang sesuai dengan proses yang digunakan dan menjadikannya sebagai referensi dalam penulisan penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ketiga yaitu metodologi penelitian, penulis merincikan mengenai tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk memecahkan masalah pada penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat yaitu hasil dan pembahasan, penulis mulai melakukan pembahasan penelitian sesuai dengan tahapan pada bab metodologi penelitian. Pada bab ini telah dilakukan berbagai macam pengujian dan dari hasil pengujian tersebut, penulis telah melakukan pembuktian apakah hipotesis yang diuji memiliki kontribusi baik secara positif ataupun negatif.

BAB V: PENUTUP

Pada bab kelima yaitu penutup, penulis telah memberikan beberapa kesimpulan dan saran dari penulisan mengenai penelitian yang telah dibuat. Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian daftar pustaka penulis melampirkan daftar-daftar bacaan yang penulis gunakan sebagai referensi penulisan Skripsi.

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN