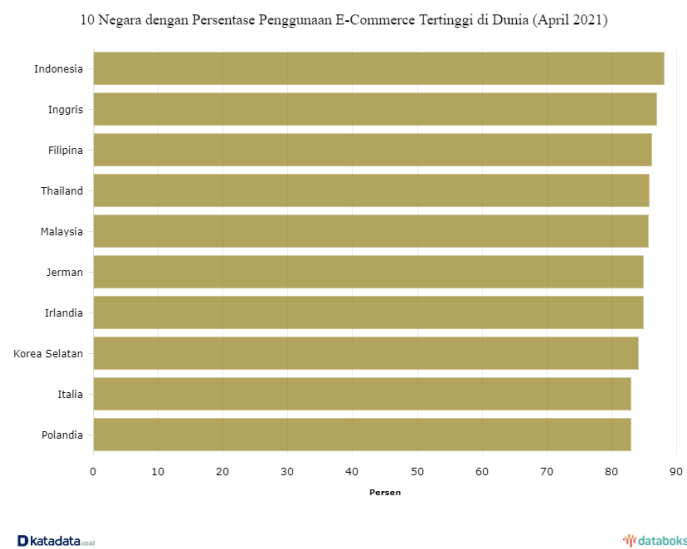


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era digital seperti sekarang ini bertumbuh semakin cepat menjadi hal yang tidak asing lagi bagi kemajuan teknologi saat ini [1]. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, berdasarkan APJII (Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia) menunjukkan data di Indonesia pada tahun 2019- 2021 (Q2) sebanyak 196.71 juta pengguna internet [2]. Pemanfaatan perkembangan teknologi informasi mengubah gaya hidup masyarakat dalam menunjang berbagai kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Setiap inovasi yang ada diciptakan untuk memberikan dampak positif bagi kehidupan manusia. Menghadapi gaya hidup yang baru dengan era digital dapat memberikan peluang bisnis dan lapangan pekerjaan salah satunya dalam bidang *e-commerce*.



**Gambar 1.1** Penggunaan E-commerce di Dunia [2]

*Gambar 1.1 e-commerce* menjadi industri online yang berkembang sangat cepat di Indonesia. Dalam hasil survei We Are Social pada April 2021

penggunaan *E-commerce* di Dunia, sebanyak 88,1% [3]. *e-commerce* dapat memberikan kemudahan dan keuntungan bagi produsen dan konsumen dalam menggunakan *e-commerce* konsumen dapat menghemat waktu dan tenaga [4].



**Gambar 1.2** *E-commerce* Sayur di *Play Store*

Gambar 1.2 salah satu bidang *e-commerce* yang terdapat di *Play Store* ada aplikasi Beceer, Pasarnow, Segari, TaniHub diantara semuanya aplikasi Beceer memiliki rating lebih rendah. Dahulu untuk membeli sebuah produk sayuran harus ke pasar atau toko sayuran terdekat dari rumah. Saat ini dengan kemajuan teknologi dapat mempermudah masyarakat dalam pembelian sayuran secara online lewat aplikasi mobile.

Rendahnya rating menjadikan sebuah tantangan tersendiri bagi pemilik akun *e-commerce* untuk dapat meningkatkan kualitas perangkat lunak yang ramah digunakan serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Peran *e-commerce* diharapkan mampu memberikan manfaat yang signifikan dalam menghadapi dunia usaha dengan para pesaing [5]. Tantangan dalam usaha bisnis sebaiknya mengatur strategi dalam menghadapinya dan berpikir *out of the box* agar dapat menghasilkan sesuatu yang unik dan tidak biasa [6].

Gambar 1.2 pada penelitian ini menggunakan aplikasi Beceer yang dapat diunduh di Google Play Store dengan total unduhan 10 ribu, dengan rating 3,8 dan ulasan 236 tahun 2021. Versi pembaharuan terakhir yaitu pada 4 Oktober 2021. Oleh karena itu, dapat dijadikan sebuah objek penelitian yang diharapkan membantu menemukan kekurangan dari aplikasi Beceer. Berdasarkan pengamatan dari hasil ulasan pengguna aplikasi Beceer di Google Play Store, pengguna mengeluhkan

terjadinya kendala pada aplikasi Beceer dengan pengambilan data ulasan pada bulan Februari 2022.

Gambar 1.3 salah satu contoh keluhan yang diberikan dari pengguna melalui review di Google Play Store, pengguna bernama Winda Liyani mengeluhkan “awal-awal bagus bahkan daftar belanjaan yang satu minggu lebih pun tetap tersimpan selama belum dihapus, tapi setelah update tidak jelas, udah pilih belanjaan tiba-tiba daftar belanjaan hilang akhirnya di tulis berulang kali dan hilang lagi bikin emosi”, sedangkan pengguna bernama Febi Maulana “udah pesan banyak, tapi gak bisa tulis hari dan jam kirim, jadi gak bisa diklik dan gak jadi belanja, payah nih aplikasi”, pengguna bernama Endah Susilowati mengeluhkan “pembatalan orderan tanpa ada konfirmasi”, pengguna Suharti Saputri mengeluhkan “harganya sama aplikasi lain, gak ada sturknya mending belanja sendiri biar ribet bisa ditawar” dan pengguna bernama Meng Meng mengeluhkan “harga murah eeh pas dah pesen ganti harga jadi lebih mahal, kadang bingung kok bisa harganya berubah-ubah gitu ya, lah kalo uang dah ngepres lebihnya mau nombok darimana, sorry beceer aku uninstal”.



**Gambar 1.3** Penilaian Penggunaan Aplikasi Beceer di *Play Store*

Aplikasi Beceer juga ingin memberikan pelayanan yang maksimal. Pihak Beceer juga tidak ingin mengecewakan para pengguna yang dikarenakan gagal melakukan transaksi [7]. Untuk membuat aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tujuan dalam penggunaan tercapai, maka dibutuhkan pengukuran *usability*.

Ada beberapa pengukuran *usability* salah satunya *Usability Testing*, *Cognitive Walkthrough*, dan *Heuristic Evaluation*. Hal-hal yang melatarbelakangi menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* didasarkan pada penelitian sebelumnya yang belum pernah melakukan analisis tentang aplikasi Beceer menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Alasan dipilih menggunakan *System Usability Scale (SUS)* dapat dikatakan lebih mudah, dapat digunakan pada sample penelitian yang kecil dengan hasil yang akurat, metode *System Usability Scale (SUS)* ini merupakan skala *usability* yang terkenal dan efektif pada penggunaan untuk mengukur sejauh mana taraf fungsinya bagi pengguna, namun tetap mempertahankan kevalidan data menggunakan uji validitas dan reliabilitas [8]. Metode *System Usability Scale (SUS)* pengujiannya dilakukan dengan melibatkan pengguna akhir, perspektif pengguna akhir membuat hasil tes lebih cocok dengan apa yang ditemukan oleh pengguna untuk mengevaluasi kemanfaatan suatu aplikasi dengan cara yang sederhana dan efisien, namun tetap dapat diandalkan [9]. Penggunaan kuesioner *System Usability Scale (SUS)* dalam kegiatan penelitian dapat memberikan hasil yang memadai berdasarkan pertimbangan jumlah sample, waktu dan biaya [10]. Perbaikan yang disarankan untuk meningkatkan sisi user *usability* tersebut dengan merekomendasikan hasil *prototype* yang didapatkan dari hasil analisis skor *System Usability Scale (SUS)*, dimana kedepannya diharapkan mampu menambah minat serta antusias setiap pengguna dalam menggunakan produk dengan nyaman dan mudah.

Berdasarkan latar belakang yang ada, dengan mengkaji tentang kepuasan pengguna “Beceer” berdasarkan metode “*System Usability Scale (SUS)*”. Untuk mendapat tingkat kepuasan pengguna maka penulis akan menyusun penelitian yang

berjudul “Analisis *Usability* aplikasi Beceer menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diketahui adanya keluhan dari pelanggan terkait permasalahan *usability* seperti gagal melakukan transaksi dan gagal update serta memiliki penilaian kurang baik pada Google Play Store, sehingga rumusan masalah pada penelitian ini yaitu terdapat permasalahan terkait fitur aplikasi Beceer serta perbandingan tingkat skor *usability* sebelum dan sesudah pada aplikasi Beceer.

## 1.3 Pertanyaan Peneliti

Berdasarkan rumusan masalah, terdapat pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan rumusan masalah seperti berikut ini :

1. Bagaimana hasil pengujian *usability* pada aplikasi Beceer?.
2. Bagaimana perbandingan tingkat skor *usability* sebelum dan sesudah pada Beceer?.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada perumusan masalah, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu :

1. Melakukan analisis menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*
2. Melakukan perbandingan tingkat skor *usability* sebelum dan sesudah pada Beceer.

## 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan disampaikan untuk menghindari berbagai unsur penelitian yang tidak berhubungan dengan tujuan penelitian. Pada penyelesaian tugas akhir ini penulis memberi batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan pada Aplikasi Beceer versi 2.10.20.
2. Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
3. Pengumpulan data menggunakan Google Form.
4. Responden yang menjadi sampel masyarakat pengguna Beceer.
5. Hasil rekomendasi perbaikan hanya *prototype*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini sendiri diharapkan dapat memberikan manfaat dan keuntungan sebagai berikut :

#### 1. Bagi Penulis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan yang selama ini didapatkan di perkuliahan.
- b. Menambah pengetahuan tentang menganalisis *usability* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.

#### 2. Bagi Perusahaan

- a. Memberikan masukan saran untuk memaksimalkan pelayanan aplikasi Beceer dengan mencapai tujuan yang diinginkan pengguna.
- b. Mengetahui hasil skor analisis dari *metode System usability Scale (SUS)*.

#### 3. Bagi Pengguna

- a. Untuk pengguna dapat dengan mudah melakukan pembelian.
- b. Bahan penilaian dan tolak ukur dalam penggunaan aplikasi Beceer.