

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini khususnya teknologi informasi sudah berkembang sangat pesat. Teknologi informasi banyak digunakan untuk mempermudah dalam memahami serta membantu menyelesaikan suatu pekerjaan. Perkembangan teknologi informasi sudah dirasakan dalam dunia bisnis, salah satu contohnya saat ini banyaknya situs jual-beli (*e-commerce*) yang sudah membantu masyarakat untuk melakukan transaksi jual maupun beli produk. Salah satunya perusahaan yang sedang mengembangkan *website e-commerce* yaitu SKI (Semadi Kwazay Indoland). SKI merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *property*, yang mana saat ini sudah mengembangkan *website e-commerce* properti. *Website e-commerce* tersebut diberi nama rumah58.com, *website* ini dikembangkan pada tahun 2015 dan sudah bekerjasama dengan beberapa perusahaan properti lainnya di Bali. Dalam survei yang telah peneliti lakukan, *website* rumah58.com dipilih sebagai studi kasus karena dalam pengembangannya terutama di daerah Bali, *website* rumah 58.com ingin dikenal oleh masyarakat Bali dan memberi edukasi mengenai *website e-commerce* rumah 58.com. Berdasarkan hasil survei beserta wawancara yang telah dilakukan, membuat tampilan *website* menjadi user-friendly dan dapat dimengerti oleh semua kalangan masyarakat Bali merupakan salah satu langkah agar *website* rumah58.com dapat cepat dikenal. Dari hasil

survei tersebut peneliti melakukan penelitian mengenai user experience pada website rumah58.com. Perusahaan dalam menambah jangkauan pengetahuan masyarakat mengenai *website e-commerce*, diperlukan teknik untuk mengukur pengguna dalam belajar cepat dan memakai fitur *website* yang ada demi mencapai tujuan mereka dalam menggunakan *website e-commerce*, tersebut, salah satunya dari segi *user experience*.

User experience adalah persepsi dan respon dari pengguna sebagai reaksi dari penggunaan sebuah produk, sistem atau *service*. *User experience* merupakan bagaimana user merasakan kesenangan dan kepuasan dari menggunakan sebuah produk, melihat atau memegang produk tersebut. Pengalaman pengguna berasal dari apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh pengguna terhadap suatu produk atau layanan, hal tersebut membuat pengalaman pengguna menjadi bersifat subjektif, oleh karena itu pengalaman pengguna dapat diketahui bersamaan dengan pengujian lain yang membuat pengguna secara langsung berinteraksi dengan produk tersebut untuk mendapatkan penilaian secara objektif. Pada penelitian ini akan difokuskan pada evaluasi aspek *usability*. Yang dimaksud dengan *usability* disini adalah kriteria kemudahan menggunakan produk untuk semua kalangan.

Evaluasi *usability* dapat dilakukan dengan melibatkan pengguna maupun tanpa melibatkan pengguna. Evaluasi dengan melibatkan pengguna tentang bagaimana pengguna menggunakan sistem serta permasalahan yang dihadapi. Terdapat empat kriteria metode dalam evaluasi *usability* yaitu model/ *metrics-based*, *inspection*, *testing*, dan *inquiry*. Dari beberapa metode evaluasi tersebut, yang menggunakan pengguna untuk proses evaluasi yaitu metode *testing* dan

inquiry, sehingga dalam penelitian menggunakan metode tersebut dengan mengamati pengguna saat berinteraksi dengan *website e-commerce* Rumah58.com. metode usability testing digunakan untuk memperoleh data dalam menghitung tingkat efektivitas dan efisiensi sistem, sedangkan metode *inquiry* digunakan untuk memperoleh data dalam mengetahui kepuasan pengguna.

Usability testing memiliki beberapa teknik evaluasi yaitu teknik *Firstclick*, *Restrospective Think Aloud*, *Shadowing Method*, *Coaching Method*, *Question Asking Protocol*, *Teaching Method*, *Performance Measurement*, *Remote Testing*, dan *Eye Tracker*. Dari beberapa teknik tersebut, diantaranya ada teknik yang dapat mengukur efektivitas dari halaman *website e-commerce* rumah58.com yaitu *Firstclick usability testing*. Teknik lain dari *usability testing* yaitu teknik *Performance Measurement* digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan juga tingkat kesalahan (*error*), teknik *Restrospective Think Aloud* (RTA) merupakan teknik yang memungkinkan seorang responden dapat menceritakan hal apa saja yang dilakukan ketika tes telah selesai dilakukan. Sedangkan untuk mengukur kepuasan pelanggan metode yang digunakan *inquiry*. Metode *inquiry* memiliki beberapa teknik evaluasi yaitu *0* dan *Questionnaire*. Diantara teknik tersebut terdapat teknik untuk mengetahui opini pengguna terhadap sistem yang digunakan yaitu teknik *Questionnaire*. Teknik ini memberikan hasil evaluasi berupa data kuantitatif sehingga lebih mudah dalam pengolahan data. Teknik *Questionnaire* akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *website e-commerce* Rumah58.com. Keempat Metode ini sangat cocok digunakan karena belum ada data yang cocok tentang masalah yang akan diteliti. Oleh karena itu

perlu digunakan metode yang melakukan pengambilan data dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk melakukan eksplorasi terhadap objek penelitian. Daripada menggunakan jenis metode yang mana lebih menekankan pada pembuktian hipotesis dengan menggambarkan fenomena melalui angka dan statistika. Metode yang dipakai pada penelitian ini menetapkan posisinya untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif yang dilakukan pada situasi sosial (social situation) yang mana melibatkan pengalaman, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis dari objek penelitian. Sehingga akan ditemukan data yang murni dari apa yang terjadi dilapangan.

Berdasarkan penjelasan di atas, diperlukannya penelitian mengenai “Evaluasi *User Experience* Pada Aspek *Usability* Menggunakan Teknik *Fristclick*, *Performance Measurement*, *Think Aloud*, dan *Questionnaire* Pada Website *E-Commerce* Rumah58.com” bertujuan untuk mengevaluasi *website* Rumah58.com pada aspek *usability* testing menggunakan tiga teknik yang dikombinasikan yaitu Teknik *Fristclick*, *Performance Measurement*, *Think Aloud* serta pada aspek *inquiry* menggunakan teknik *Questionnaire*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan sistem berdasarkan hasil evaluasi *usability* yang dilakukan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas *website e-commerce* Rumah58.com dikembangkan pada tahun 2015 dan belum pernah melakukan evaluasi terkait

user experience pada aspek *usability* hingga saat ini. Adapun beberapa masalah yang terjadi pada *website e-commerce* Rumah58.com adalah seperti berikut.

1. Belum ada informasi tentang efektivitas dari halaman *website e-commerce* Rumah58.com.
2. Belum ada informasi tentang efisiensi dari halaman *website e-commerce* Rumah58.com.
3. User merasa kesulitan melakukan *listing* properti di *website e-commerce* Rumah58.com.
4. Minat pengguna *website e-commerce* Rumah58.com masih berkurang
5. Aspek desain dalam menu navigasi website susah untuk digunakan.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini mengevaluasi *user experience* hanya pada aspek *usability*. Penelitian ini memiliki beberapa batasan dengan harapan yang dibuat. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas dari halaman *website e-commerce* Rumah58.com.
2. Penelitian ini mengevaluasi efisiensi dari halaman *website e-commerce* Rumah58.com.
3. Penelitian ini menggunakan metode *usability testing* yaitu teknik *Firstclick*, *Performance Measurement* dan *Restrospective Think Aloud* dan *Questionnaire*.

4. Analisis yang dilakukan untuk mengukur aspek *usability* yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna pada *website e-commerce* Rumah58.com.
5. Responden pada penelitian ini adalah pengguna *website e-commerce* Rumah58.com.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas dapat diidentifikasi menjadi 3 komponen penting dalam aspek *usability*, efektifitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna yang antara lain.

1. Bagaimana efektivitas *website e-commerce* Rumah58.com berdasarkan analisis teknik *firstclick*?
2. Bagaimana efisiensi *website e-commerce* Rumah58.com berdasarkan analisis teknik *performance measurement*?
3. Bagaimana kepuasan pengguna *website e-commerce* Rumah58.com berdasarkan analisis *retrospective think aloud* dan *questionnaire*?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan pada *website e-commerce* Rumah58.com berdasarkan analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas *website e-commerce* Rumah58.com melalui evaluasi *user experience* pada aspek *usability* menggunakan teknik *Firstclick*.
2. Untuk mengetahui efisiensi *website e-commerce* Rumah58.com melalui evaluasi *user experience* pada aspek *usability* menggunakan teknik *performance measurement*.
3. Untuk mengetahui kepuasan pengguna *website e-commerce* Rumah58.com melalui evaluasi *user experience* pada aspek *usability* menggunakan teknik *retrospective think aloud* dan *questionnaire*.
4. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan pada *website e-commerce* Rumah58.com berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1.6.1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini mengungkap pengalaman terbaik (*best practice*) dalam menghasilkan rekomendasi tampilan untuk mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi dengan menerapkan teknik *Firstclick*, *Performance Measurement*, *Think Aloud*, dan *Questionnaire* dalam mengevaluasi *user experience* dan *usability* pada sebuah *website e-commerce*.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Pihak Pengembang Rumah58.com

Melalui hasil penelitian ini pihak pengembang *website e-commerce* Rumah58.com dapat mengetahui tingkat usability dari sistem yang mereka kembangkan. Dari penelitian ini juga memberikan hasil berupa rekomendasi perbaikan dari sistem tersebut, sehingga pihak pengembang mendapatkan masukan untuk mengembangkan *website e-commerce* ini kedepannya.

2. Bagi Pihak Pengguna Rumah58.com

Dengan rekomendasi perbaikan dari hasil penelitian tersebut, diharapkan *website e-commerce* Rumah58.com dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan yang lebih baik lagi bagi penggunanya. Pengguna lebih mudah dalam mengakses *website* Rumah58.com, navigasinya mudah dipahami dan dimengerti, fitur *website* lengkap dan jelas.