

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan internet untuk aktivitas transaksi bisnis dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*. *E-commerce* dapat terjadi antara organisasi bisnis dengan konsumen, meliputi penggunaan internet dan *world wide web* untuk penjualan produk dan pelayanan untuk konsumen.[1] Berdasarkan data survei tahunan APJI 2016 hasil survei internet yang berkaitan dengan *e-commerce*, menunjukkan bahwa 69,4% atau 92 juta pengguna menganggap aman untuk bertransaksi *online*. Tiga produk yang banyak dibeli *online* secara berurutan adalah tiket yakni 25,7% atau dibeli oleh 34,1 juta pengguna, kebutuhan rumah tangga sebanyak 22,2% atau dibeli oleh 29,4 juta pengguna dan pakaian sebanyak 3,6% atau dibeli oleh 4,7 juta pengguna.[2] Seiring dengan berjalannya waktu, dulunya melakukan pembelian secara konvensional terutama produk *fashion* dengan cara mendatanginya. Namun, sekarang dipermudah melakukan pembelian dari rumah saja, dengan mengunjungi toko *fashion online* yang dirancang berbasis *web*.

Adapun *website fashion online* yang menjadi favorit di Indonesia yaitu Zalora dan Berrybenka. Zalora dan berrybenka dikategorikan sebagai *e-commerce* yang memiliki kesamaan karakteristik dari segi produk yang dijual dan kedua *website e-commerce* ini menyediakan produk kategori *fashion* bagi wanita dan pria. *Website* tentu tidak lepas dari masalah *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* karena kedua komponen tersebut merupakan kunci dari keberhasilan suatu situs *website*.

Untuk mengukur *usability user interface* dan *user experience* sebuah *website*, peneliti melakukan pengujian menggunakan *System Usability Scale (SUS)*. *System Usability Scale (SUS)* merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* sistem komputer menurut sudut pandang subjektif pengguna SUS. Keunggulan dalam mengukur *usability* dengan metode SUS, antara lain: SUS dapat digunakan dengan mudah, karena hasilnya berupa skor 0–100, SUS sangat mudah digunakan, tidak membutuhkan perhitungan yang rumit, SUS tersedia secara gratis, tidak membutuhkan biaya tambahan, dan SUS terbukti *valid* dan *reliable*, walau dengan ukuran sampel yang kecil.[3]

Dengan pernyataan diatas, peneliti mengangkat judul **“Pengujian Usability User Interface dan User Experience pada Situs Toko Fashion Online dengan Pendekatan System Usability Scale (Studi Kasus: Zalora dan Berrybenka)”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pembahasan dalam tugas akhir ini adalah proses *login* dan pendaftaran akun, proses pemesanan, dan proses pembayaran pada *website* Zalora dan Berrybenka. Diluar dari proses-proses tersebut, peneliti tidak membahasnya.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan pengujian *usability user interface* dan *user experience* dengan pendekatan *system usability scale* pada studi kasus Zalora dan Berrybenka.

1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

1.4.1 Personil Proyek

Adapun personil yang mengerjakan penelitian proyek ini adalah:

Tabel 1. 1 Personil Proyek

NIM	Nama	Tugas
14.211.2066	Kiki Nurhayati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengobservasi dan menganalisis <i>website</i> 2. Mengidentifikasi masalah yang ada 3. Menentukan tujuan dan ruang lingkup penelitian 4. Mengumpulkan studi pustaka 5. Mempelajari metode <i>System Usability Scale</i> (SUS) 6. Membuat <i>flowchart</i> pada proses penelitian 7. Penyebaran dan pengumpulan kuesioner 8. Menarik kesimpulan dan menganalisis menggunakan metode SUS 9. Membuat laporan
14.211.3797	Icha Yolanda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengobservasi dan menganalisis <i>website</i> 2. Mengidentifikasi masalah yang ada 3. Menentukan tujuan dan ruang lingkup penelitian 4. Mengumpulkan studi pustaka 5. Membuat rencana pelaksanaan proyek 6. Mempelajari metode <i>System Usability Scale</i> (SUS) 7. Membuat <i>flowchart</i> pada proses penelitian 8. Penyebaran dan pengumpulan kuesioner

		9. Menarik kesimpulan dan menganalisis menggunakan metode SUS 10. Membuat laporan
14.211.4512	Amsal Ridho Sinaga	1. Mengobservasi dan menganalisis <i>website</i> 2. Mengidentifikasi masalah yang ada 3. Menentukan tujuan dan ruang lingkup penelitian 4. Mengumpulkan studi pustaka 5. Mempelajari metode <i>System Usability Scale (SUS)</i> 6. Membuat <i>flowchart</i> pada proses penelitian 7. Penyebaran dan pengumpulan kuesioner 8. Menarik kesimpulan dan menganalisis menggunakan metode SUS 9. Membuat laporan

1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Adapun jadwal pelaksanaan proyek yang dikerjakan pada penelitian ini adalah:

Tabel 1. 2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Kegiatan	September 2018				Oktober 2018				November 2018				Desember 2018			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Mengobservasi dan menganalisa <i>web</i>																
2. Mengidentifikasi masalah																
3. Menentukan tujuan dan ruang lingkup penelitian																
4. Mengumpulkan studi pustaka																
5. Membuat rencana pelaksanaan proyek																
6. Membuat <i>flowchart</i> pada proses penelitian																
7. Menyebarkan kuesioner																
8. Menarik kesimpulan dan menganalisis menggunakan <i>System Usability Scale (SUS)</i>																
9. Pembuatan Laporan																