

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang berbagai teknologi sudah banyak digunakan oleh para pelaku bisnis. Penggunaan teknologi memberikan banyak manfaat bagi bisnis dengan tujuan utama memenangkan persaingan dan meningkatkan profit[1]. Dalam hal ini, inovasi yang dilakukan para pelaku bisnis dalam mengikuti perkembangan teknologi dan informasi salah satunya adalah berjualan secara *online* yang disebut dengan *Electronic Commerce* atau *E-commerce*. *E-commerce* merupakan saluran *online* yang dapat dijangkau oleh masyarakat yang luas melalui komputer, yang digunakan oleh pelaku bisnis dalam melakukan aktifitas bisnis [2]. *E-commerce* bisa menjadi alternatif bisnis yang cukup menjanjikan pada saat ini, dikarenakan *e-commerce* dapat memberikan banyak kemudahan bagi kedua belah pihak, baik dari pihak penjual maupun dari pihak pelanggan dalam melakukan transaksi jual beli [3].

Majushop.id merupakan bagian dari perusahaan jaringan Pasar Swalayan Maju Bersama dan Maximart, pusat belanja berkonsep *supermarket* dan *convenience store* berlokasi di kota Medan yang merupakan perusahaan retail terkemuka. Saat ini Majushop.id menawarkan konsep belanja *online* melalui *website* <https://www.majushop.id> yang memudahkan pengguna berbelanja serta dapat diakses tanpa batasan tempat dan waktu.

Website yang bagus dan sering dikunjungi bisa dilihat dari sisi *usability*, dan kegunaannya. *Usability* mengarah kepada bagaimana pengguna bisa mempelajari dan menggunakan sebuah *website* untuk mencapai tujuannya dan seberapa puas terhadap penggunaannya [4]. Tingkat *usability* menentukan apakah *website* tersebut akan bermanfaat, diterima pengguna dan bertahan lama dalam penggunaannya [5]. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah metode yang tepat untuk mengevaluasi *usability* sebuah *website*.

Evaluasi *usability* digunakan untuk mengetahui sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu dengan mencapai tujuan yang efektif dan efisien sehingga pengguna menjadi puas dalam konteks penggunaan. Dengan mengevaluasi *usability* dari *website* dapat mengetahui kepuasan pengguna dari aspek *usability*. Terdapat berbagai metode yang dapat digunakan dalam mengevaluasi sebuah *website*, penulis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Heuristic Evaluation* karena mudah dipahami serta memberikan keuntungan dengan biaya yang rendah. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* ini

akan digunakan sebagai acuan pembuatan rekomendasi *website* yang mengacu pada buku panduan *Research-Based Web Design* dan *Usability Guidelines* [6]. *Heuristic Evaluation* merupakan metode rekayasa *usability* untuk menemukan masalah kegunaan dalam tampilan pengguna sehingga dapat dijadikan sebagai bagian proses desain ulang. Dalam memperoleh hasil evaluasi maupun kesalahan *usability* pada *website* Majushop.id metode ini dapat membantu menemukan kesalahan tersebut. Prinsip *Heuristic Nielsen* digunakan untuk mendapatkan evaluasi kekurangan dan kesalahan *usability* pada *website* Majushop.id [7].

Berdasarkan penelitian Z. Fauzi Athallah, dan kawan – kawan terhadap *website* SUPER Informatika Universitas Siliwangi yang dikatakan memiliki tingkat kesesuaian responden yang tinggi. Dapat dilihat poin tertinggi di raih oleh “Konsistensi dalam penulisan” yang bernilai 104.2% dan poin terendah di raih oleh “Proses umpan balik yang dilakukan pada *website* tidak membutuhkan waktu yang lama” yang bernilai 89.88% [8].

Berdasarkan penelitian Ahsyar, dan Afani terhadap *website* <https://bertuahpos.com>, menggunakan metode *Heuristic Evaluation* pada *website* membantu mendeteksi permasalahan *usability*. Berdasarkan perhitungan tersebut, persentase tertinggi terdapat pada prinsip desain estetis dan minimalis dengan kode *heuristic* H7 sebesar 22%. Hal ini harus diatasi sesuai dengan solusi yang disarankan oleh *reviewer*. Tingkat terendah terletak pada prinsip membantu mengenali pengguna, dialog, dan pulih dari kesalahan dengan kode H8 sebesar 4%, yang tidak perlu diperbaiki oleh perusahaan karena nilai tersebut bukanlah tujuan utama [9].

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi User Usability Pada Website Majushop Menggunakan Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dikaji dalam penulisan proyek adalah bagaimana hasil dari evaluasi *usability* pada *website* Majushop.id menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Heuristic Evaluation*.

1.3 Tujuan

Tujuan dari proyek ini untuk mengevaluasi pengguna *usability website* Majushop.id dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Heuristic Evaluation*.

1.4 Manfaat

Melalui evaluasi proyek ini adapun manfaat yang dapat diperoleh, yaitu :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode yang sama.
2. Penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih konkret tentang tingkat pengguna *usability* pada website Majushop.id dengan menggunakan metode ilmiah yaitu *Importance Performance Analysis* dan *Heuristic Evaluation*.

1.5 Ruang Lingkup

Proses evaluasi pada *website* Majushop.id adalah:

1. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Heuristic Evaluation*.
2. Objek penelitian ini adalah *website* Majushop.id.
3. Form yang dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah *Google Form*.
4. Untuk pengolahan data hasil kuesioner dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS Statistics 26.
5. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Medan yang pernah menggunakan *website* Majushop.id dengan jumlah minimal 385 responden yang dihitung dengan menggunakan rumus *Lameshow*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL