

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi semakin hari semakin berkembang pesat. Oleh karena itu, hampir semua sektor industri atau bisnis memanfaatkan teknologi sebagai salah satu cara dalam mengenalkan produk ataupun jasa yang dijual. Adapun teknologi yang digunakan seperti media sosial dan teknologi berbasis *web* yang kemudian dikolaborasi dengan iklan berbayar untuk mempercepat pemasaran produk yang dijual. Perkembangan teknologi yang pesat membuat semua kegiatan manusia menjadi lebih mudah. Kemudahan ini membawa dampak positif terhadap keseharian manusia seperti akses informasi yang akurat, hemat waktu, dan memberikan kemudahan. Perkembangan ini juga memberikan peluang terhadap sektor bisnis atau yang dikenal sebagai perdagangan elektronik (*e-commerce*).

Perdagangan elektronik (*e-commerce*) merupakan suatu jenis dari mekanisme bisnis secara elektronik yang memfokuskan diri pada transaksi bisnis berbasis individu dengan menggunakan internet sebagai medium pertukaran barang atau jasa baik antara dua buah institusi (*B2B*) maupun antar institusi dan konsumen langsung (*B2C*) [1]. Perdagangan yang dimaksud bermacam-macam salah satunya adalah perdagangan properti. Rumah123.com merupakan contoh dari *e-commerce* yang bergerak di bidang jual beli properti sejak 2007. Melalui lebih dari 1 juta iklan properti, Rumah123.com membantu masyarakat Indonesia menemukan properti impian secara mudah lewat fitur pencarian, dan didukung simulasi kredit dengan kalkulator KPR [2]. Tidak hanya Rumah123.com, Lamudi.co.id yang merupakan salah satu perusahaan teknologi properti (*PropTech*) terbesar di Indonesia yang telah menjadi bagian dari *Emerging Markets Property Group* (EMPG) memiliki misi untuk terus mendorong perubahan industri teknologi properti di Indonesia dengan menggabungkan pengetahuan pasar dengan teknologi dan pengalaman EMPG dalam mengembangkan kesuksesan bisnis properti di berbagai negara tempatnya beroperasi [3]. Dimulai dari tahun 2019, Website Lamudi.co.id memiliki 1,5 juta pengunjung dan mengalami penurunan pada tahun 2022 menjadi 1,4 juta pengunjung [3]. Sedangkan Website Rumah123.com tercatat memiliki jumlah kunjungan sebanyak 2,8 juta orang per bulan atau lebih dari 22 juta orang per tahun [2]. Website Rumah123.com bisa mempertahankan banyaknya pengunjung website tetapi Lamudi.co.id

mengalami penurunan terhadap pengunjung *website*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi *usability* kedua *website* tersebut dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dan memberikan pengalaman terbaik saat menggunakan kedua *website* tersebut.

Interaksi manusia dan komputer adalah suatu bidang studi multidisiplin yang berfokus pada desain teknologi komputer, khususnya interaksi pada *interfaces* antara manusia (pengguna) dan komputer. Oleh karena itu, *usability* dianggap sebagai tolak ukur dari kualitas pengalaman pengguna pada saat berinteraksi dengan sebuah *interfaces*. Sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien sehingga pengguna menjadi puas dalam konteks penggunaan. [4] Dalam penggunaannya tentu kedua *website* tersebut memiliki perbedaan baik berupa *interface* maupun kegunaannya. Tampilan dan fungsi dari suatu *website* menjadi penting bagi pengguna karena hal tersebut mempengaruhi kenyamanan pengguna. *Website* yang baik harus memiliki *usability* yang baik juga agar pengguna tidak dibingungkan dan dapat menggunakannya dengan mudah. Evaluasi *usability* pada sebuah *website* sangat penting dilakukan untuk mengetahui apakah *website* tersebut sudah tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Evaluasi Untuk menilai *usability* dari suatu web dapat menggunakan metode *Web Usability Evaluation Tool* (WEBUSE). Penulis memilih menggunakan metode WEBUSE karena metode ini mampu mengetahui permasalahan *usability* pada suatu *website* dan memiliki kategori penilaian yang lebih mendukung dalam menangani masalah *usability* pada *website* Rumah123.com dan Lamudi.co.id. WEBUSE terdiri dari beberapa atribut yang diklasifikasikan ke dalam 4 kategori yaitu: *content, organisation, and readability; navigation and links; user interface and design; performance and effectiveness*. Penulis menggunakan metode WEBUSE karena metode ini relevan untuk meminimalisir permasalahan karena memiliki 4 kriteria penilaian yang dapat mengevaluasi *usability* pada *website* Rumah123.com dan Lamudi.co.id yang kemudian hasil dari evaluasi tersebut akan diberikan rekomendasi untuk membuat kedua *website* dapat diperbaiki demi meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas penulis ingin mengangkat topik proyek dengan judul **“Evaluasi Usability Website Rumah123.com dan Lamudi.co.id Dengan Menggunakan Metode Webuse”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan adalah bagaimana hasil dari evaluasi *usability* situs web Rumah123.com dan Lamudi.co.id menggunakan WEBUSE. Kemudian, rekomendasi apa yang dapat diberikan kepada Rumah123.com dan lamudi.co.id berdasarkan hasil dari evaluasi *usability* dengan menggunakan WEBUSE.

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hasil dari evaluasi *usability* website Rumah123.com dan Lamudi.co.id menggunakan WEBUSE dan rekomendasi apa yang dapat diberikan kepada website Rumah123.com dan Lamudi.co.id.

## 1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hasil dari evaluasi *usability* situs web Rumah123.com dan Lamudi.co.id menggunakan WEBUSE.
2. Memberikan rekomendasi kepada Rumah123.com dan Lamudi.co.id berdasarkan hasil dari evaluasi *usability* menggunakan WEBUSE.

## 1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pengujian *usability* pada website Rumah123.com dan Lamudi.co.id yaitu:

1. Pengujian yang dilakukan pada kedua website tersebut berdasarkan kriteria evaluasi *usability* dalam metode WEBUSE yaitu *Content, Organization and Readability, Navigation and Links, User Interface and Design, dan Performance and Effectiveness*.
2. Target responden dari penelitian ini akan difokuskan kepada Mahasiswa dan Mahasiswi aktif pada semester Ganjil 2022-2023 Universitas Mikroskil Jurusan Sistem Informasi dengan jumlah target responden sebanyak 91 responden dan penulis akan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*.
3. Pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan *Microsoft Excel*.