

BAB I

PENDAHULUAN

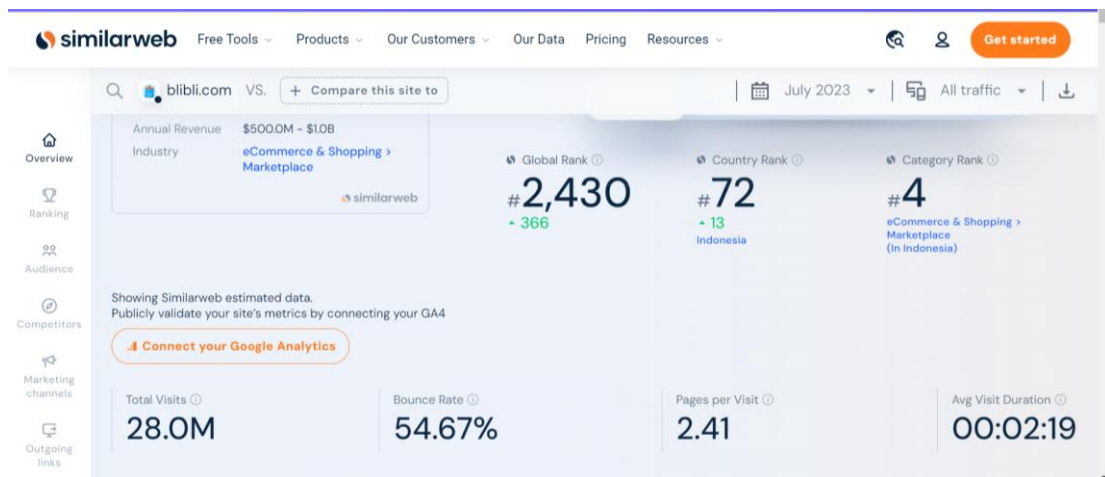
1.1 Latar Belakang Masalah

Usability Testing merupakan metodologi yang digunakan untuk mengukur dan melakukan evaluasi pada lingkup kebergunaan dari pengalaman pengguna pada aplikasi atau disebut juga *user interface* (UI) (Antonia, 2022). Tujuan dilakukannya sebuah penilaian dengan memanfaatkan prinsip *usability* yaitu guna melihat apakah sebuah aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna atau masih diperlukan adanya perbaikan (Rosyad, 2020). Pengukuran tingkat kebergunaan aplikasi penting dilakukan untuk memperoleh informasi perihal aplikasi sudah sejauh mana peran tiap fitur pada aplikasi telah berfungsi dengan baik dan sesuai kenyamanan penggunanya (Suryani, 2016). Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pada suatu aplikasi ataupun produk terkhusus pada aplikasi *mobile* yaitu mendengar langsung pendapat penggunanya perihal pengalaman penggunaan aplikasi (*user experience*) dan tampilan aplikasi pada pengguna (*user interface*) (Antonia, 2022). Dari berbagai teknik evaluasi yang digunakan para ahli saat ini. Saat ini belum ada penelitian yang memaparkan kerangka kerja metode evaluasi kebergunaan yang menyeluruh seperti PACMAD (Rosyad,2020). PACMAD atau disebut dengan *People at the Center of Mobile Application Development* merupakan salah satu metode yang dirancang oleh Harrison dengan menggabungkan parameter usability yang dirancang oleh *International Organization for Standardization (ISO)* (Harison, 2018).

Salah-satunya *E-commerce* yang pernah dikenal sebagai salah satu penjualan online terbesar di Indonesia yaitu Blibli yang resmi diluncurkan pada Juli 2011. Pada salah satu artikel, disebutkan bahwa pendatang data statistik per-kuartal 1- baru di Bursa Efek Indonesia (BEI), Berdasarkan 2022 Blibli masih menempati urutan kelima dengan pengunjung terbanyak aplikasi mobil *e-commerce* membuat Blibli menjadi platform belanja online pilihan masyarakat. Akan tetapi, menurut data yang terdapat pada Similarweb ternyata market Blibli sedang mengalami penurunan.

Toko Online		Visitor Per Bulan
1	 Tokopedia	111,484,100
2	 Bukalapak	85,138,900
3	 Lazada	49,990,700
4	 Shopee	30,843,400
5	 Blibli	29,044,100

Gambar 1. 1 Data *SimilarWeb*.



Gambar 1. 2 Data dari *SimilarWeb*

Gambar 1.1 dan 1.2 merupakan data dari *SimilarWeb*, dapat dilihat bahwa Blibli masih menempati posisi kelima dengan total pengunjung 29 juta dibulan Mei akhir. Selanjutnya pada bulan Juni pengguna Blibli mengalami penurunan hingga 28 juta pengguna dan menempati posisi kelima. Kemudian, apabila dibandingkan secara kualitas layanan online dengan aplikasi *e-commerce* lain seperti Tokopedia, Shopee, dan Lazada, Blibli menempati posisi keempat dengan kualitas layanan yang cukup rendah dan jumlah pengunjung dengan peningkatan yang cukup lambat dibandingkan *e-commerce* lain (*Similarweb*). Selain itu, Blibli disebutkan merupakan *e-commerce* yang paling lambat perkembangannya dibandingkan kompetitor lain (Antonia, 2022). Karena permasalahan tersebut, perlu adanya *usability testing* untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi *usability*

testing dengan menggunakan pendekatan metode PACMAD. Penelitian ini menggunakan metode PACMAD untuk mengukur parameter usability yaitu efektivitas, efisien, kepuasan, dan beban kognitif, dengan mengidentifikasi parameter-parameter ini dapat menemukan seberapa besar pengaruh parameter yang di uji.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh efektivitas, efisiensi, kepuasan pengguna, beban kognitif pada *usability testing* menggunakan metode PACMAD?
2. Seberapa besar nilai pengaruh parameter yang diuji terhadap *usability testing*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh pengujian efektivitas, efisiensi, kepuasan pengguna, beban kognitif pada *usability testing* menggunakan metode PACMAD.
2. Untuk mengetahui besar nilai pengaruh parameter terhadap *usability testing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian yang dilakukan mampu memberikan *insight* perihal *usability testing*, pandangan masyarakat terhadap perkembangan *e-commerce* di Indonesia, dan informasi atau bisa disebut wawasan baru akan dapat diterapkan oleh masyarakat, pelajar dan pengembang ilmu lainnya.

2. Manfaat praktis

Manfaat secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, menambah pengetahuan di bidang *Usability Testing* mengenai implementasi metode PACMAD dengan adanya pengujian parameter usability.
2. Bagi perusahaan, mengetahui metode serta *tools* yang digunakan dalam pengujian parameter usability dan mendapatkan hasil sebagai rekomendasi perbaikan.
3. Bagi pengembang ilmu, sebagai masukan dan pertimbangan dalam menentukan rekomendasi terbaik sebagai bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi Blibli.
2. Jumlah target responden untuk pengisian kusioner sebanyak 30-50 responden.
3. Parameter *usability* yang digunakan yaitu model PACMAD
4. Parameter yang diukur 4 dari 7 aspek pengukuran model PACMAD, yaitu terfokus pada efektifitas, efisiensi, kepuasan dan beban kognitif. Hanya 4 parameter yang diuji karena merupakan parameter yang mengindikasikan nilai *usability* yang dibutuhkan penelitian ini.
5. *Software* yang digunakan sebagai *Tools* yaitu SPSS, FIGMA dan Kuesio.id.