

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat pesat, teknologi yang berkaitan dengan internet sering kali menjadi sebuah solusi bagi sebagian besar permasalahan pada kebutuhan yang ada terutama yang berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi dari kegiatan maupun prosedur (Arroofi et al., 2019). Salah satu contoh dampak dari kemajuan teknologi yaitu dari sektor belanja, berdasarkan data SimilarWeb, Shopee merupakan *e-commerce* yang diluncurkan pada tahun 2015 dengan jumlah kunjungan situs terbanyak di Indonesia pada kuartal I 2023 (Adi Ahdiat, 2023), sedangkan Tiktok Shop diluncurkan pada tahun 2021 menempati urutan ke empat (Desy Setyowati, 2023).

Perkembangan *e-commerce* yang terus meningkat menyebabkan banyaknya aplikasi mobile *marketplace* yang muncul sebagai penyedia layanan jual beli online (Sundari & Hadisaputro, n.d.). Banyaknya *marketplace* yang saat ini menguasai pasar Indonesia seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee, Lazada, Blibli, Tiktok Shop dan lainnya (Ayudhitama & Pujianto, 2020).

Meskipun tingginya tingkat penggunaan aplikasi belanja online ini tidak sepenuhnya sejalan dengan kepuasan penggunaannya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa ulasan yang memberikan komentar negatif di Google Play Store. Beberapa masalah yang ditemukan berdasarkan ulasan pengguna adalah aplikasi sering lambat merespon, *error* pada saat melakukan pembayaran, dan masalah *error* pada jaringan.

Dalam penggunaannya, uji usability sangat perlu dilakukan guna memenuhi tuntutan kenyamanan pengguna dalam penggunaan aplikasi. Salah satu metode untuk menguji *usability* adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), digunakan karena melibatkan kepentingan dan tingkat kinerja (*perceived performance*) pada masing-masing atribut (Tjiptono & Chandra, 2016), sehingga dapat mengetahui sejauh mana kualitas *usability* yang diberikan oleh suatu perusahaan berdasarkan perspektif pengguna. Menurut (Nielsen, 2012) *usability* didefinisikan oleh lima komponen diantaranya *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*.

Berdasarkan pemaparan di atas maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa jauh kualitas tingkat *usability* dari Shopee dan Tiktok Shop. Oleh karena itu pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan metode *simple random sampling* pada responden yang pernah menggunakan aplikasi Shopee dan Tiktok Shop.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas tingkat *usability* dari masing-masing aplikasi Shopee dan Tiktok Shop berdasarkan perspektif pengguna?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna dan atribut apa saja yang menjadi perbaikan untuk aplikasi Shopee dan Tiktok Shop kedepannya?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat batasan masalah pada penelitian ini diantaranya:

1. Penelitian hanya dilakukan pada tingkat *usability importance* dan *performance* aplikasi Shopee dan Tiktok Shop.
2. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei, dengan cara menyebarkan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel *Simple Random Sampling*.
3. Analisis data dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan bantuan perangkat lunak Ms. Excel dan IBM SPSS.
4. Responden pada penelitian ini hanya pengguna aktif aplikasi Shopee dan Tiktok Shop dari segi pembeli.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui perbandingan tingkat kualitas *usability* aplikasi Shopee dan Tiktok Shop dari perspektif pengguna dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan mengetahui atribut yang menjadi perbaikan untuk aplikasi Shopee dan Tiktok Shop kedepannya supaya lebih baik lagi.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap tingkat *usability* pada masing-masing aplikasi Shopee dan Tiktok Shop, supaya kedepannya Shopee dan Tiktok Shop dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya.