

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar belakang masalah

Kehadiran web saat ini banyak sekali dimanfaatkan untuk menyajikan berbagai macam informasi. Ada juga sebagian orang yang menggunakan website untuk mendukung aktivitas pemasaran produk dan layanannya. Salah satunya adalah dengan hadirnya website e-commerce yang berisi informasi produk dan layanan yang ditawarkan. Namun demikian, banyak pula di antara website tersebut yang tidak dapat memenuhi tujuan awal kenapa website tersebut dibuat dan bahkan banyak yang mengecewakan pengguna yang mengaksesnya. Berdasarkan fakta tersebut, pengguna umumnya memberikan penilaian subjektif bahwa website tersebut sudah tidak pantas untuk dikunjungi lagi. Jika hal ini terjadi kepada banyak pengguna, maka sudah dapat dipastikan bahwa website tersebut akan ditinggalkan banyak orang sehingga akan berakibat gagalnya pencapaian tujuan awal pembuatan website itu sendiri. Kerugian lain yang bisa terjadi adalah kehilangan keuntungan yang mungkin dapat diperoleh, atau bahkan berakibat paling buruk berupa ditutupnya website tersebut.

Dengan melakukan evaluasi lebih dini terhadap pelanggan dalam mengakses web dapat mengantisipasi kemungkinan buruk yang dapat terjadi dan meminimalkan dampak negatif yang timbul. Penelitian ini kemudian dilakukan untuk menganalisis aspek *usability* yang mempengaruhi sikap penerimaan pengguna terhadap website diukur berdasarkan parameter - parameter *user satisfaction*. *Usability* sangat penting dikarenakan pengguna pada umumnya hanya menginginkan kepuasan ketika menggunakan web tersebut, sehingga hal-hal yang berkaitan dengan pengguna sangat penting untuk diperhatikan. Dari penelitian *usability Palmer* ini nantinya akan diketahui keberhasilan *download delay, navigability, information content, interactivity* dan *responsiveness* dari web tersebut. Oleh karena itu pada tugas akhir ini dilakukan evaluasi terhadap *usability* dari web yaitu kaskus dan tokobagus menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *user satisfaction* untuk mengetahui keberhasilan dari *usability* kedua situs e-commerce ini[8].

Kaskus dan tokobagus dipilih karena keduanya memiliki banyak kesamaan dari segi fungsionalitas, fitur dan *user interface*-nya. Seperti yang telah diketahui bahwa Kaskus merupakan situs web e-commerce yang terkenal di Indonesia, sedangkan Tokobagus merupakan situs jual beli yang memiliki jutaan user hingga saat ini. Oleh karena itu diadakanlah pengukuran pada kedua situs tersebut sehingga nantinya dapat menemukan keunggulan dan kelemahan masing-masing. Dengan demikian diharapkan akan memunculkan rekomendasi untuk para web developer dalam membuat web yang baik dan layak untuk penggunaannya. Adapun judul yang akhirnya disusun adalah “Evaluasi Usability Web Ecommerce dengan Menggunakan *Structural Equation Modeling*”.

1.2 Perumusan masalah

Pada tugas akhir ini dilakukan pengukuran dan analisis terhadap usability dari Kaskus dan Tokobagus menggunakan evaluasi *structural equation modeling*. Perumusan masalah tugas akhir ini dapat terklasifikasi dalam beberapa poin di bawah ini :

1. Apakah web yang sudah ada seperti Kaskus dan Tokobagus sudah layak?
2. Apakah *download delay, navigability, information content, interactivity* dan *responsiveness* yang digunakan oleh web seperti Kaskus dan Tokobagus sudah baik untuk pengguna?
3. Rekomendasi apakah yang layak untuk diajukan sebagai perbaikan web yang baik?

1.3 Batasan masalah

Adapun batasan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah :

1. Situs web yang dievaluasi adalah Kaskus dan Tokobagus dengan kondisi akses terakhir 1 Februari 2012
2. Responden yang dilibatkan meliputi pengguna Kaskus dan Tokobagus dari mahasiswa IT Telkom, IM Telkom, Politeknik Telkom
3. Hal yang diputuskan keberhasilannya hanya *download delay, navigability, information content, interactivity* dan *responsiveness* dari kaskus dan tokobagus
4. Pengukuran yang dilakukan adalah terhadap 2 web yaitu Kaskus dan Tokobagus. Hal ini dipilih karena web ini memiliki pengguna yang banyak di Indonesia[2].

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari Tugas Akhir ini adalah :

1. Menganalisis tingkat kelayakan dari usability web seperti Kaskus dan Tokobagus
2. Menganalisis tingkat keberhasilan dari *download delay, navigability, information content, interactivity* dan *responsiveness* dari web seperti Kaskus dan Tokobagus
3. Menentukan rekomendasi yang layak diberikan sebagai perbaikan *usability* terhadap web e-commerce

1.5 Metodologi penyelesaian masalah

Metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah ini adalah :

1. Studi Literatur
 - Pencarian materi dan berbagai sumber lain yang dibutuhkan dan berhubungan dengan permasalahan sebagai penunjang dan acuan dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, seperti *Usability, User Satisfaction, Web, Structural Equation Model, skala Likert, AMOS*.
 - Pendalaman materi yang diperoleh untuk membantu pemecahan masalah

2. Pembuatan Quisioner

Pengumpulan data yang dibutuhkan untuk pengujian yakni dengan survey kuisioner dengan melakukan pembuatan poin-poin dari setiap aturan evaluasi *structural equation modeling* yang perlu dipertanyakan terhadap responden. Setelah melakukan point-point pertanyaan kemudian dilakukan proses tes awal pada kuisioner . Kemudian data yang dihasilkan diolah dengan menggunakan AMOS.

3. Pengumpulan Data

Ukuran sampel untuk SEM menggunakan *maximum likelihood estimation* (MLE) yakni 100-200 sampel atau sebanyak 5-10 kali dari jumlah variable yang diestimasi .Oleh karena itu pengumpulan data dilakukan dengan menyebar quisioner terhadap 200 responden untuk setiap kriteria. Kemudian dipilih 120 data yang paling valid.

4. Proses Analisis Hasil

Analisis dilakukan pada hasil kuisioner dan pembobotan. Hasil dari perhitungan kuisioner dan penelitian akan direkap menggunakan Microsoft Excel kemudian diolah dengan menggunakan AMOS

5. Penarikan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan berdasarkan hasil analisa perhitungan yang didapat sehingga kelayakan dan perbaikan yang seharusnya dilakukan dapat diketahui.