

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perdagangan adalah satu dari banyak bidang kehidupan yang mengalami perubahan besar sebagai akibat dari pertumbuhan pesat teknologi informasi di era *Society 4.0* [1]. Bisnis makanan mencatat pertumbuhan tertinggi dalam belanja online dengan pertumbuhan 16%. Ini mungkin disebabkan oleh semakin populernya Gofood dan Grabfood dengan fitur layanan pemesanan makanan online, serta layanan belanja kebutuhan sehari-hari atau makanan ringan seperti *AlfaGift* dan *KlikIndomaret* [2].

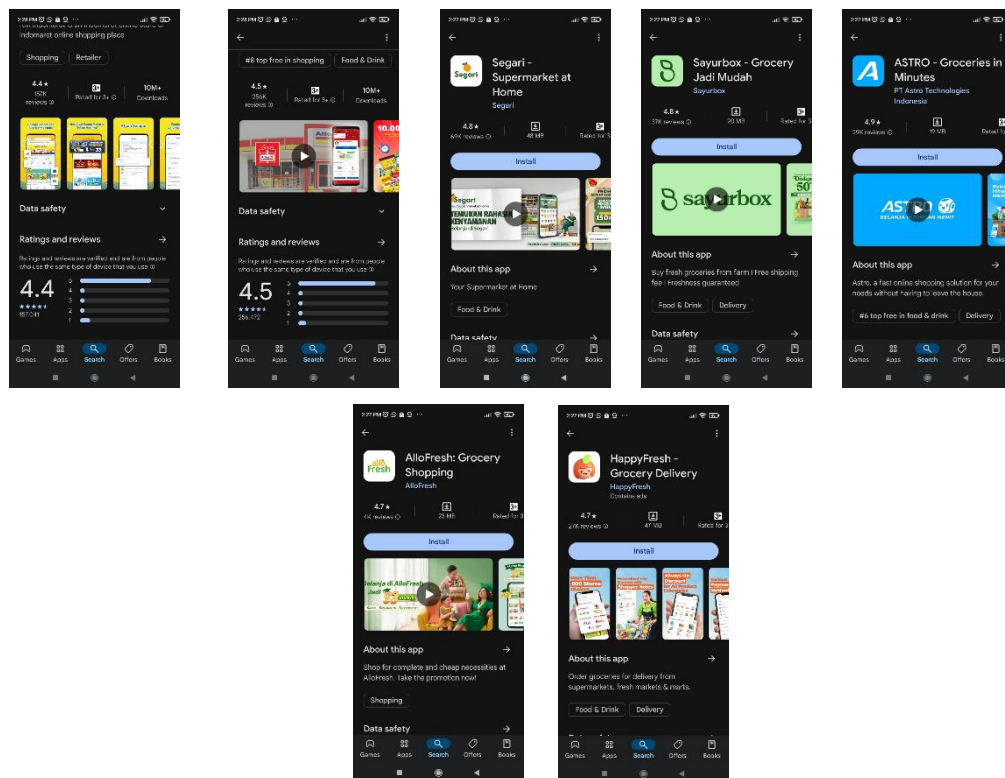
Indonesia sebagai negara yang menduduki banyaknya penduduk yang sangat besar, konsumtif dan padat memberikan peluang pasar yang luas bagi platform digital salah satunya aplikasi-aplikasi belanja online [3]. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), banyaknya penduduk Indonesia pada tahun 2023 diperkirakan mencapai 275 jiwa dan diperkirakan akan terus berkembang hingga mencapai lebih dari 280 juta jiwa pada tahun 2024 [4]. Besarnya jumlah penduduk berbanding lurus dengan jumlah kebutuhan sehari-hari atau *groceries*. Ini menggambarkan besarnya potensi pasar yang bisa dijangkau oleh aplikasi *groceries online* termasuk *Alfagift* dan *KlikIndomaret*, yang menawarkan berbagai fitur untuk memudahkan penggunaannya dalam berbelanja tanpa harus mendatangi ke toko fisik.

Selain itu, pertumbuhan ekonomi Indonesia yang stabil juga menjadi faktor pendorong perkembangan sektor digital dan *e-commerce*. Menurut data dari BPS pada tahun 2023, Indonesia mencatatkan pertumbuhan ekonomi sekitar 5,3%, setelah sempat terdampak pandemi COVID-19 di tahun 2020 [5]. Sektor perdagangan, menjadi salah satu penggerak utama pemulihan ekonomi Indonesia, khususnya *e-commerce*. Pertumbuhan ini semakin didorong oleh semakin banyaknya pengguna internet dan kemajuan teknologi yang memfasilitasi aktivitas belanja online [6].

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan smartphone, para pengembang dihadapkan pada tantangan untuk menciptakan aplikasi yang dapat memenuhi tujuan bisnis perusahaan. Dalam konteks aplikasi, hal ini sangat

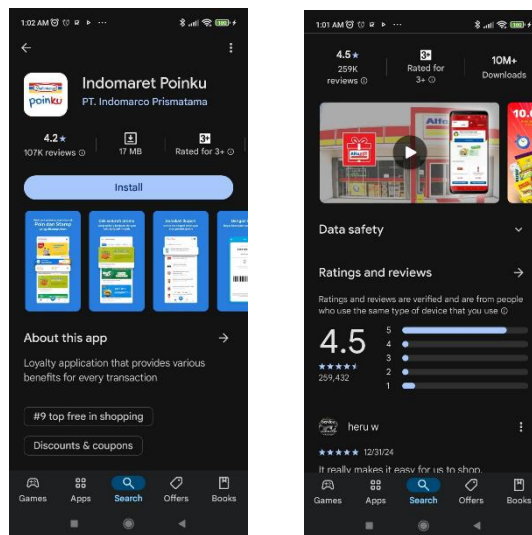
terkait dengan UI/UX dalam sebuah sistem. UI berfungsi sebagai jembatan antara pengguna dan dunia digital, yang disajikan dalam bentuk tampilan grafis yang mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, UI juga diprogram secara cermat agar dapat dibaca oleh sistem operasi dan berfungsi dengan baik sesuai fungsinya. Serbagai upaya mereka akan terus berbelanja bahan makanan secara online di masa depan [7].

Pengguna dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka dengan cara memesan, seperti sayuran, buah-buahan dan bahan makanan lainnya, melalui aplikasi layanan belanja bahan makanan *online*, yang berbasis *on-demand* dan mengirimkan pesanan langsung ke alamat tujuan dalam waktu yang ditentukan. Pengembang platform biasanya menyediakan kurir pengantaran khusus untuk menjamin kesegaran produk [8]. Menurut survey yang dilakukan pada google play store ada banyak aplikasi groceries online seperti HappyFresh, AlloFresh, Astro, Sayurbox, Segari, Alfagift, KlikIndomaret ada pada Gambar 1.1.



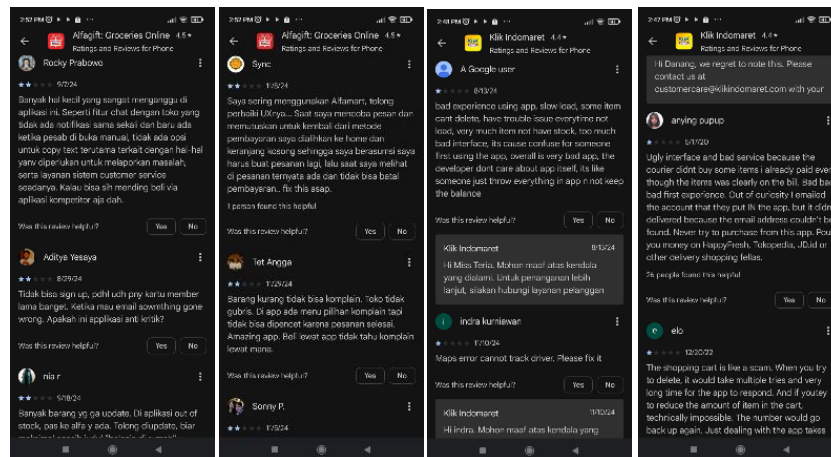
Gambar 1.1. Aplikasi groceries online pada google play store

Berdasarkan observasi pada aplikasi Google Playstore, aplikasi Alfagift telah mendapatkan lebih dari 10 juta unduhan, kemudian untuk aplikasi IndomaretKlik juga mendapat lebih dari 10 juta unduhan. Untuk groceries online lainnya seperti HappyFresh, AllohFresh, Sagari, Astro, SayurBox mendapatkan 1 juta unduhan. Walaupun mendapatkan jumlah unduhan terbanyak Alfagift dan KlikIndomaret merupakan 2 aplikasi dengan rating rendah. 4,5 untuk Alfagift dan 4.2 Untuk KlikIndomaret. Untuk rating diatasnya terdapat aplikasi HappyFresh dan AlloFresh dengan Rating 4.7. Segari dan Sayurbox dengan rating 4.8, Astro dengan rating tertinggi yaitu 4.9. berikut merupakan *rating* dari aplikasi AlfaGift dan KlikIndomaret pada *google play store* terdapat pada gambar 1.2. :



Gambar1.2. Rating Aplikasi AlfaGift dan KlikIndomaret

Beberapa permasalahan yang banyak dikeluhkan oleh para pengguna melalui Google Playstore diantaranya yaitu aplikasi keluar secara tiba-tiba, tidak adanya fitur chat dengan toko, tidak ada opsi untuk menyalin text, antar muka yang kurang baik. berdasarkan banyaknya review dapat disimpulkan bahwa ada banyak penggunameluhkan tampilan yang kurang dan tidak beroperasi dengan baik pada aplikasi Alfagift dan KlikIndomaret. Adapun beberapa Review pengguna Aplikasi Alfagift dan KlikIndomaret pada Gambar 1.3. dibawah ini :



Gambar 1.3.Review Pengguna Aplikasi AlfaGift dan KlikIndomaret (Sumber Data Primer, 2023)

Banyaknya ulasan buruk mengenai aplikasi AlfaGift dan KlikIndomaret tentunya menjadi tantangan bagi para *developer* untuk melakukan pengembangan aplikasi agar sesuai dengan target bisnis perusahaan dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan setiap penggunanya. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Usability* aplikasi adalah hal yang berkaitan dengan apa yang disarankan pengguna saat menggunakan aplikasi. Hal ini dapat menimbulkan respon positif atau negatif atas suatu produk, sistem, dan layanan.

Pengukuran dan pengevaluasian usability dari suatu aplikasi salah satunya dapat menggunakan Metode *Usability Scale System*. SUS adalah alat ukur yang biasa digunakan dan dibuat untuk mengevaluasi kualitas kegunaan umum sistem atau aplikasi berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini telah terbukti memberikan hasil yang efektif dan mudah diinterpretasikan [9].

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang diatas peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “ **Perbandingan Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi *Groceries Online* Menggunakan Metode *System Usability Scale* (Studi Kasus : *AlfaGift* Dan *Klik Indomaret*)**”. Diharapkan penelitian ini akan mengidentifikasi masalah usability yang terkait dengan aplikasi AlfaGift dan KlikIndomaret, sehingga pengembangan aplikasi akan berdampak positif pada pengguna.

## 1.2. Rumusan Masalah

Masalah utama dari penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai banyaknya ulasan negatif tentang aplikasi *AlfaGift* dan *KlikIndomaret*, dengan mempertimbangkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas oleh peneliti., oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi ini, diperluka evaluasi pengalaman pengguna menggunakan *Sistem Usability Scale*.

## 1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah diuraian oleh peneliti pada rumusan masalah yang diuraikan pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana skor SUS pada aplikasi *AlfaGift* dan *KlikIndomaret* meningkat baik sebelum maupun sesudah perubahan desain?

## 1.4. Batasan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, sehingga ditetapkan batasan masalah antara lain :

1. Pembahasan masalah hanya pada *usability* Aplikasi *Alfagift* dan *KlikIndomaret*.
2. Proses pengumpulan data yaang dilakukan oleh peneliti menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat umum yang meruakan pengguna akhir dari Aplikasi *Alfagift* dan *KlikIndomaret* sebanyak 400 responden untuk penelitian pertama dan 30 responden untuk penelitian kedua.
3. Proses perhitungan data untuk hasil tingkat Usability digunakan metode *SUS*

## 1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui dam memberikan informasi seberapa nyaman aplikasi *Alfagift* dan *KlikIndomaret* dengan menggunakan metode *Sistem Usability Scale (SUS)* dan kemudian membuat desain untuk kedua aplikasi tersebut berdasarkan rekomendasi dari responden.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Berikut manfaat dari penelitian yang diharapkan oleh peneliti :

1. Bagi pihak pengelola Aplikasi *Alfagift* dan Klik Indomaret, sebagai masukan evaluasi terhadap kegunaan Aplikasi *Alfagift* dan Klik Indomaret.
2. Bagi ilmu Pengetahuan, sebagai acuan dan juga informasi serta rujukan dalam melakukan pembaharuan penelitian yang memiliki keterkaitan dengan Usability pada Aplikasi.
3. Bagi peneliti, sebagai penambahan dan memperkuat wawasan dan juga pengetahuan dalam menyelesaikan suatu permasalahan dengan mengimplementasikan pengetahuan yang dimiliki.