

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Jauh sebelum adanya era perkembangan teknologi, masyarakat yang ingin melakukan kegiatan ekonomi seperti berdagang, berbelanja, bahkan kegiatan pelelangan masih menggunakan metode tradisional yaitu menggunakan metode tatap muka atau langsung mengunjungi toko fisik. Kemudian seiring terjadinya perkembangan teknologi yang sangat pesat ini banyak perubahan dalam lingkungan masyarakat. Salah satunya yaitu teknologi informasi yang berkaitan dengan belanja *online* melalui *online shop*. Menurut (Apriadi, 2017) *Online shop* merupakan sebuah wadah pemasaran produk secara elektronik yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli untuk saling berintraksi. *Online shop* ini dirancang untuk meminimalisir proses bisnis yang kompleks sehingga tercipta efisiensi dan efektifitas. Dengan adanya *Online shop* tersebut setiap orang dapat melakukan aktivitas jual beli dengan mudah, cepat dan murah karena tidak ada batas ruang, jarak dan waktu. Secara konvensional pasar memiliki beberapa peran diantaranya memfasilitasi transaksi dan menyediakan infrastruktur.

Tersedianya *website* Craftown Jogja diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan belanja *online* melalui *smartphone* maupun *device* lainnya. Saat ini masyarakat memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut sebagai sarana kegiatan ekonomi modern melalui *online shop*. Diiringi terjadinya fenomena COVID-19 yang terjadi pada tahun 2020, efek yang ditimbulkan pasca kejadian tersebut masyarakat mulai terbiasa berbelanja melalui *online shop*.

Pada 23 Juli 2022 Craftown Jogjakarta mengembangkan sistem *online shop* berbasis aplikasi *website* bernama Craftown Jogja dengan berbagai fitur di dalamnya untuk melakukan belanja *online* dan dapat diakses melalui link craftown-jogja.co.id. Saat *website* Craftown Jogja pertama kali di publikasi hingga saat ini belum adanya pengujian dari sisi *usability*. Kemudahan dalam menggunakan suatu

website atau aplikasi menjadi suatu hal yang penting bagi *user*, jadi ada kemungkinan terjadinya kesalahan saat *user* mengakses atau melakukan pembelian di *website* Crafttown Jogja selama ini. *Website* Crafttown Jogja ini ditujukan kepada masyarakat yang ingin melakukan belanja *online* terkait *merchandise* sehingga memungkinkan selama ini terjadi beberapa kendala seperti kebingungan atau kesulitan yang dialami kebanyakan masyarakat saat sedang mengoperasikan *website* Crafttown Jogja sehingga belum ada jaminan kualitas dari sisi kemudahan aplikasi tersebut.

Maka dari itu, perlu dilakukan uji terhadap kualitas *usability* untuk menilai seberapa besar tingkat kemudahan *user* dalam menggunakan aplikasi *website* Crafttown Jogja. Menurut (Ari, Ayu, & Adi, 2019) *Usability testing* merupakan salah satu kategori metode dalam evaluasi *usability* yang digunakan untuk mengevaluasi sebuah produk dengan mengujinya langsung pada pengguna. Tujuannya adalah mengevaluasi kinerja aplikasi atau situs *web* memperhitungkan berbagai masalah seperti operasi dasar dan kebiasaan kesalahan yang dilakukan pengguna saat menggunakan aplikasi *website* serta menemukan solusi atas masalah tersebut selama proses pengujian *usability*. *Usability testing* memiliki beberapa Teknik untuk mengevaluasi sebuah aplikasi, salah satunya adalah *Performance Measurement*. Teknik tersebut digunakan untuk memperoleh data mengenai kinerja *user* saat mengerjakan *task* (Wardani, 2019). Melakukan *usability testing* dapat melihat sejauh mana suatu produk menjamin kepuasan, efisiensi, dan efektivitas pengguna secara maksimal (Abuqaddom, 2019).

Oleh karena itu, pada penelitian ini akan menganalisis dan menjelaskan permasalahan dan memperbaiki kualitas dari *website* Crafttown Jogja berdasarkan penggunaannya langsung. *Usability testing* dapat diketahui bahwa aplikasi tersebut mudah untuk digunakan oleh pengguna atau masih perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan kualitas *website* Crafttown Jogja. Pengujian akan melibatkan penggunaannya langsung untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan menggunakan metode *usability testing*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah yang akan diselesaikan pada penelitian ini yaitu belum diketahuinya kualitas *usability* pada *website* Craftown Jogja dan jika ditemukan permasalahan maka akan diperbaiki dari segi tampilan pada *website* Craftown Jogja.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini akan berfokus pada pengembangan analisis dari pengujian *website* Craftown Jogja. Pengujian menggunakan metode *usability testing* didasari oleh pengalaman pengguna saat mengakses *website* Craftown Jogja.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di kemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas *usability* pada *website* Craftown Jogja dan jika ditemui permasalahan terkait *usability* maka akan memperbaiki segi tampilan atau fitur pada *website* Craftown Jogja.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi dan juga evaluasi bagi pihak developer untuk mengembangkan *website* Craftown Jogja.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

1.6.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memberikan informasi tentang beberapa hasil penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya sebagai laporan atas penelitian tersebut.

1.6.3 BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga memperoleh hasil yang diinginkan.

1.6.4 BAB IV ANALISIS DAN HASIL

Bab ini berisi hasil pengujian dari penelitian yang dilakukan dan memberikan analisis keseluruhan.

1.6.5 BAB V PENUTUP

Bab ini secara singkat menelaskan kesimpulan dari seluruh rangkaian penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.

