

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era digital seperti sekarang ini, perkembangan bisnis *online* semakin pesat. Salah satu jenis bisnis *online* yang populer adalah *e-commerce*, atau penjualan produk melalui *platform online*. *E-commerce* memberikan kemudahan bagi penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi secara *online* tanpa perlu bertemu langsung [1].

Meningkatnya minat masyarakat dalam berbelanja *online* menciptakan peluang besar bagi para pelaku usaha untuk membuka toko *online* mereka sendiri. Namun, untuk dapat bersaing di dunia *e-commerce*, para pelaku usaha harus mampu mengembangkan *website* yang menarik, aman, dan mudah digunakan. Hal ini memerlukan kemampuan dan pengetahuan dalam bidang pengembangan *website*, termasuk desain, pengkodean, pengujian, dan optimasi.

Salah satu perusahaan yang mulai bergerak di pasar digital adalah ERHA. Pada awalnya ERHA memasarkan produknya secara *offline*. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat atas produk kesehatan kulit semakin meningkat, sehingga untuk menjawab permasalahan tersebut, ERHA mulai meluncurkan ERHA Skincare yang menjual produk-produk *personal care* untuk perawatan kulit dan rambut. Mengikuti perkembangan digital, ERHA mulai menjual produknya secara *online* dengan membuat departemen khusus yang bernama ERHA Digital dan menyebar ke berbagai *e-commerce* yang ada di Indonesia lalu meluncurkan *website e-commerce* yang menjadi *own store* dari Erha Digital yaitu *website* Erhastore [2].

Berdasarkan pengecekan pengunjung harian *website* Erhastore yang dilakukan dengan menggunakan Google Analytic dan data statistik internal perusahaan, pada bulan November 2022 hingga Januari 2023 traffic *website* Erhastore mengalami penurunan. Selain itu berdasarkan pengecekan performa *website* secara umum dengan menggunakan Google PageSpeed menunjukkan performa pada angka 38% (Lampiran 2.) sehingga masuk kedalam kategori *website* dengan performa yang kurang baik. Setelah dilakukan survei menggunakan Google Form terhadap 35 orang, didapatkan hasil skor 20 (Lampiran 4) sehingga *website* Erhastore dipilih menjadi objek penelitian ini. Dari hasil pengecekan melalui

Google Analytic, Google PageSpeed, dan hasil kuesioner, maka dapat disimpulkan masalah yang terjadi sehingga menghambat tercapainya target penjualan Erhastore adalah proses navigasi yang cenderung membingungkan konsumen dan kecepatan *website* yang cenderung lebih lambat dibandingkan dengan *website e-commerce* lainnya.

Melihat adanya kendala tersebut, perlu dilakukan perbaikan pada bagian *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) agar mempermudah konsumen saat menggunakan *website erhastore.co.id*. Perbaikan pada bagian navigasi perlu dilakukan agar konsumen bisa lebih mudah mendapatkan informasi yang sesuai terkait produk ERHA yang dijual di dalam *website erhastore.co.id*. Perbaikan pada bagian navigasi ini dapat dilakukan dengan memperbaiki fitur kategori menjadi lebih sistematis dan membuat *landing page* yang selalu *update* dengan *campaign* yang berjalan di Erhastore, sehingga proses transaksi menjadi lebih mudah, praktis, dan konsumen tidak perlu menghabiskan waktu terlalu lama ketika akan mencari produk ERHA yang dibutuhkan.

Dalam melakukan evaluasi *website* terdapat beberapa metode yang digunakan yaitu sebagai berikut [3].

Tabel 1.1. Tabel Perbandingan Metode

Metode	Kelebihan	Kekurangan
Metode Evaluasi Heuristik	1. Mudah dilakukan oleh ahli	1. Tidak melibatkan pengguna secara langsung
	2. Dapat mengidentifikasi masalah secara sistematis dan terstruktur	2. Subjektivitas evaluator
	3. Biaya dan waktu yang relatif lebih efisien	3. Membutuhkan evaluasi berulang
Metode Usability Testing	1. Menggambarkan pengalaman langsung pengguna	1. Mahal dan memakan waktu
	2. Dapat mengidentifikasi masalah secara mendalam	2. Membutuhkan partisipasi pengguna secara aktif

Table 1.1 Tabel Lanjutan

Metode	Kelebihan	Kekurangan
	3. Mendapatkan umpan balik secara langsung	3. Sulit mendapatkan partisipan yang representatif
Metode Observasi	1. Mampu melihat masalah penggunaan secara natural	1. Tidak mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna
	2. Menyediakan wawasan tentang interaksi sebenarnya	2. Membutuhkan waktu dan observasi yang intensif
Metode Wawancara	1. Memungkinkan pengumpulan informasi yang kaya dan mendalam	1. Bergantung pada kemampuan komunikasi peneliti
	2. Dapat memahami perspektif dan kebutuhan secara lebih mendalam	2. Membutuhkan waktu yang cukup lama
Metode Survei	1. Dapat mengumpulkan data dari sejumlah responden dengan cepat	1. Tidak memberikan wawasan mendalam
	2. Menghasilkan data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik	2. Tergantung pada kejujuran dan keakuratan responden
Metode Kuesioner	1. Dapat mengumpulkan data dari sejumlah responden dengan efisien	1. Tergantung pada kejujuran dan keakuratan responden
	2. Memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai aspek desain UI dan UX	2. Mungkin tidak mendapatkan informasi yang mendalam

Dengan mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan dari perbandingan metode evaluasi di atas maka penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode evaluasi heuristik karena metode evaluasi heuristik telah terbukti efektif dalam

mengidentifikasi masalah pada desain UI dan UX. Teknik evaluasi heuristik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan evaluator untuk menilai kualitas interface suatu produk atau aplikasi melalui pemeriksaan terhadap desain *interface*, interaksi pengguna, dan fitur-fitur yang tersedia dengan menggunakan sejumlah prinsip atau kriteria tertentu [4].

Dengan melibatkan ahli dan menggunakan kumpulan prinsip heuristik, metode ini dapat secara sistematis dan terstruktur mengungkapkan masalah yang mungkin muncul pada website Erhastore. Berdasarkan hasil kesimpulan dari perbandingan dengan metode lain, evaluasi heuristik dapat dikombinasikan dengan teknik pengujian lain sehingga lebih fleksibel.

Prinsip-prinsip desain antarmuka yang digunakan dalam metode evaluasi heuristik biasanya didasarkan pada aturan praktis yang telah dikembangkan oleh para ahli di bidang *usability* dan *user experience*. Beberapa contoh yang sering digunakan antara lain kejelasan dan kesederhanaan, konsistensi, kegunaan (*usefulness*), efisiensi, kesesuaian dengan tugas pengguna, dan kontrol pengguna (*user control*) [5].

Pada penelitian ini proses evaluasi berlangsung dalam 2 tahap yaitu evaluasi tahap 1 dan tahap 2. Evaluasi tahap 1 merupakan evaluasi awal pada *website* Erhastore untuk mengetahui beberapa permasalahan dari *evaluator* yang sedang bekerja. Setelah evaluasi tahap 1 maka dilakukan penilaian tahap 2 yaitu evaluasi lanjutan oleh evaluator setelah dilakukan perbaikan atas permasalahan yang diuraikan dalam evaluasi pada tahap 1.

Berdasarkan hal tersebut maka untuk menciptakan *user experience* yang baik pada *website* Erhastore diperlukan evaluasi dengan menggunakan metode evaluasi heuristik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa metode evaluasi heuristik merupakan metode yang paling cocok digunakan dalam penelitian untuk menyelesaikan permasalahan pada *website* Erhastore.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan yang dapat diangkat yaitu:

1. Bagaimana evaluasi dan pengembangan desain UI dan UX *website* Erhastore dengan metode evaluasi heuristik?
2. Bagaimana kepuasan *user* setelah dilakukannya perbaikan *website* Erhastore

dengan metode *System Usability Scale*?

1.3 Batasan Permasalahan

Batasan untuk penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. *Website* yang akan di evaluasi adalah *website* Erha dari departemen Erha Digital yaitu *erhastore.co.id*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengevaluasi dan mengembangkan desain UI dan UX *website* Erhastore dengan metode evaluasi heuristik
2. Mengukur kepuasan *user* setelah dilakukannya perbaikan *website* Erhastore dengan metode *System Usability Scale*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah mendapatkan hasil evaluasi perbaikan *website* Erhastore sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan *traffic website*, *Search Engine Optimization*, dan peningkatan penjualan melalui *website* Erhastore.

1.6 Sistematika Penulisan

Berisikan uraian singkat mengenai struktur isi penulisan laporan penelitian, dimulai dari Pendahuluan hingga Simpulan dan Saran.

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

- Bab 1 PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah dari topik penelitian yang diangkat, rumusan masalah yang akan dikaji, batasan permasalahan, tujuan penelitian dan manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini

- Bab 2 LANDASAN TEORI

Berisi landasan dan tinjauan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

- Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN
Berisi penjelasan mengenai metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini
- Bab 4 HASIL DAN DISKUSI
Berisi hasil dari data yang sudah didapatkan dan penelitian yang sudah dilakukan.
- Bab 5 KESIMPULAN DAN SARAN
Berisi kesimpulan dan saran dari rangkaian proses penelitian yang telah dilakukan.

