

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Platform e-commerce yang sukses terdiri dari beberapa komponen utama, seperti yang telah dijelaskan dalam abstrak. Berdasarkan informasi yang diberikan, komponen-komponen berikut ini dapat diidentifikasi: Aksesibilitas dan Kenyamanan: Platform e-commerce menyediakan akses sepanjang waktu ke produk dan layanan, yang memungkinkan konsumen untuk membandingkan dan memilih barang yang paling sesuai dengan kebutuhan dan anggaran mereka [1]. Aksesibilitas ini merupakan faktor kunci dalam keberhasilan platform e-commerce. Antarmuka yang Ramah Pengguna: Antarmuka yang ramah pengguna sangat penting bagi admin dan pengguna. Admin harus memiliki akses yang cepat dan mudah ke pembaruan produk, sementara pengguna harus memiliki pengalaman berbelanja yang mulus dan intuitif [1]. Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan: Kepercayaan adalah faktor penting dalam keberhasilan platform e-commerce. Faktor-faktor seperti kualitas layanan secara keseluruhan, kenyamanan pelanggan yang tinggi, dan layanan produk yang lengkap berkontribusi dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan keinginan untuk membeli [2]. Selain itu, platform yang memprioritaskan kepuasan pelanggan dan menyediakan penyediaan internet yang andal dan terjangkau memiliki keunggulan kompetitif [3].

E-commerce telah menjadi saluran penjualan yang populer bagi peritel bahan makanan, terutama selama pandemi COVID-19 [4]. Di Indonesia, di mana usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) merupakan bagian penting dari lanskap bisnis, ada kebutuhan yang semakin besar bagi UMKM untuk memenuhi persyaratan pasar Indonesia, termasuk memperoleh sertifikasi Halal [5]. Untuk membantu UMKM dalam memenuhi persyaratan ini, sebuah platform digital bernama PasporUMKM telah dikembangkan untuk membantu UMKM menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk sistem jaminan Halal [5]. Platform ini bertujuan untuk menyederhanakan proses dan memberikan panduan kepada UMKM [5]. Selain e-commerce, ada tantangan lain dalam industri ritel bahan

makanan, seperti manajemen inventaris dan kepuasan pelanggan. Sebuah aplikasi telah dikembangkan untuk mengatasi tantangan-tantangan ini dengan menyediakan inventaris online dan penawaran promosi kepada pelanggan, serta sistem navigasi untuk meminimalkan waktu pencarian di supermarket [6]. MPstore adalah aplikasi yang membantu UMKM & Pedagang di Indonesia untuk meningkatkan bisnis mereka dengan cara menyediakan akses ke teknologi seperti pencarian produk, pengelolaan penjualan dan pembelian, serta layanan logistik hingga pembayaran [7]. Aplikasi ini juga dibuat untuk memudahkan para penggunanya dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari melalui warung-warung sekitar dan dapat melakukan pembelian secara online tanpa harus keluar rumah [7]. Aplikasi ini lebih difokuskan untuk kalangan yang ingin membuka tokoonline yang menyediakan berbagai kebutuhan seperti pulsa online, pembelian token PLN, pembayaran tagihan online, dan produk digital lainnya [7]. Selain itu, aplikasi MPstore juga menyediakan layanan pembayaran online yaitu QRIS dan sistem kasir gratis untuk catatan keuangan pemilik toko [7].

Pengalaman pengguna atau yang biasa disebut dengan *user experience* merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam perancangan dan perkembangan sebuah sistem untuk memberikan pelayanan yang optimal dilihat dari aspek kemudahan dan kenyamanan penggunanya [2]. Elemen *user experience* dalam pengembangan sebuah aplikasi memegang peranan penting dengan melibatkan pengalaman pengguna untuk mencapai tujuan yang diinginkan. *User experience* sendiri setidaknya memiliki tiga karakteristik yaitu adanya user yang terlibat, user berinteraksi dengan produk, sistem, dan hal-hal yang berhubungan dengan interface [8]. Selain itu, *user experience* merupakan suatu nilai yang dapat diamati dan juga diukur [8]. Dalam penggunaan sebuah aplikasi, pengguna dapat merasakan kenyamanan ataupun kesulitan ketika telah mengakses aplikasi tersebut. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung pada review pengguna aplikasi MPstore yang terdapat di halaman ulasan Play Store, selain terdapat komentar positif masih ditemukan beberapa komentar negatif yang mengarah pada layanan fitur dan kualitas aplikasi [9]. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dan kualitas layanan pada sebuah aplikasi.

HEART yang merupakan singkatan dari *happiness, engagement, adoption, retention, dan task success*, merupakan kerangka kerja yang berguna untuk memahami perilaku pelanggan dalam konteks e-commerce. Beberapa penelitian telah mengeksplorasi hubungan antara keterlibatan pelanggan dan kebahagiaan, dan bagaimana hal tersebut berdampak pada berbagai hasil seperti promosi dari mulut ke mulut dan niat pembelian [10]. Keterlibatan, baik pasif maupun aktif, telah ditemukan secara signifikan dan positif berdampak pada kebahagiaan pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi perilaku pelanggan [11]. Selain itu, keterlibatan pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan kebutuhan psikologis manusia, seperti otonomi dan kompetensi, yang selanjutnya berkontribusi pada kesejahteraan subjektif [11]. Penting bagi perusahaan untuk mengenali manfaat dari mempromosikan kebahagiaan di antara karyawan, karena hal ini dapat meningkatkan keterlibatan, produktivitas, dan kepuasan pelanggan [9],[10]. Secara keseluruhan, kerangka kerja HEART memberikan pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang mendorong perilaku pelanggan dan dapat menginformasikan strategi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di industri e-commerce.

Berdasarkan uraian-uraian diatas terkait studi literatur, telah mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan menganalisis user experience terhadap aplikasi MPstore dengan tujuan mengukur kepuasan pengguna yang berjudul “Analisis User Experience pada Pengguna Aplikasi MPstore Menggunakan Metode Heart Framework di Bangkalan “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana melakukan pengukuran pengalaman pengguna pada aplikasi MPstore menggunakan metode *Heart Framework*?
- b. Bagaimana hasil pengukuran lima aspek dari metode *Heart Framework* (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success*) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yakni :

- a. Mengetahui pengukuran kepuasan pengguna aplikasi MPstore menggunakan metode *Heart Framework*
- b. Mengetahui hasil pengukuran dari lima aspek metode *Heart Framework* yaitu
Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan oleh peneliti adalah :

- a. Metode yang digunakan selama penelitian yaitu metode *Heart Framework* yang mencakup lima aspek yaitu *Happiness, Engagement, Retention, and Task Success*
- b. Penelitian ini dilakukan di Kota Bangkalan dengan responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi MPstore sekaligus sebagai pemilik UMKM
- c. Penyebaran kuisioner dibuat dengan 17 pertanyaan yang akan diberikan kepada Responden dengan menggunakan skala *likert* 1 sampai 5