

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selama dekade terakhir, jumlah portal belanja daring, cakupan produk yang tersedia secara online, dan akses internet cepat terus mengalami pertumbuhan. Perkembangan ini telah membawa belanja daring menuju tahap yang matang sebagai saluran ritel, sekaligus membawa perubahan mendalam pada perilaku belanja masyarakat. (Le, Huyen T.K., 2022)

Pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui beberapa pendekatan. Karena setiap konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur, serta perlakuan atau layanan yang tepat atas apa yang dibeli, setiap perusahaan atau produsen wajib memberikan bentuk pelayanan prima (*excellent service*) kepada konsumennya. Penyedia layanan perbandingan harga produk e-commerce, iPrice, baru-baru ini merilis hasil studi mereka mengenai perilaku konsumen saat berbelanja daring di kawasan Asia Tenggara dengan fokus pada Indonesia. Jumlah pengguna ponsel pintar yang terus meningkat dari waktu ke waktu tampaknya sejalan dengan peningkatan jumlah akses toko daring melalui situs web maupun aplikasi. Beberapa situs web yang sering dikunjungi oleh mahasiswa adalah toko daring seperti Shopee, dan Tokopedia. (Wooton, Ian., 2022)

Kualitas aplikasi tidak hanya mencakup aspek fungsionalitas dan kegunaan, tetapi juga melibatkan elemen seperti efisiensi, keandalan, dan kinerja. Efisiensi, khususnya, merupakan faktor penting dalam pengembangan aplikasi yang sukses. Aplikasi yang efisien dalam penggunaan sumber daya tidak hanya dapat meningkatkan kinerja sistem secara keseluruhan, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik (Subkhi, Akhmad Yunus., 2023).

Standar ISO 25010 telah menjadi acuan utama dalam mengevaluasi kualitas perangkat lunak, termasuk aplikasi online shop. Standar ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk menilai berbagai aspek kualitas perangkat lunak, termasuk efisiensi. Namun, penerapan standar ISO 25010 dalam konteks aplikasi online shop masih belum banyak dieksplorasi (Purwanto, Agus., 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan dengan melakukan analisis mendalam terhadap kualitas aplikasi online shop, dengan fokus pada atribut efisiensi berdasarkan standar ISO 25010. Dengan memahami dan mengevaluasi efisiensi aplikasi online shop, diharapkan dapat ditemukan wawasan yang berharga bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas perangkat lunak mereka dan bagi pemilik bisnis untuk mempertahankan daya saing mereka dalam pasar online shop yang semakin kompetitif.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang diatas penulis merumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana mengukur efisiensi kinerja aplikasi online shop Shopee dan Tokopedia berdasarkan atribut ISO 25010?
- b. Bagaimana menentukan pilihan terbaik berdasarkan masing-masing sub atribut pada efisiensi kinerja menggunakan Metode Analytical Hirarchy Process (AHP)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dirumuskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai seperti dibawah ini:

- a. Untuk mengukur efisiensi kinerja aplikasi online shop Shopee dan Tokopedia berdasarkan atribut Performance Efficiency pada standar ISO 25010. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kedua aplikasi mampu memberikan kinerja yang optima lmelalui tiga sub-atribut utama, yaitu time behavior, resource utilization, dan capacity sesuai dengan model kualitas perangkat lunak ISO 25010.
- b. Untuk menemukan alternatif aplikasi online shop dengan tingkat efisiensi terbaik menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP). Metode AHP digunakan untuk menentukan bobot kepentingan dari setiap sub-atribut performance efficiency serta menghitung nilai prioritas masing-masing alternatif, sehingga dapat diketahui aplikasi yang memiliki performa paling efisien.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

- a. Objek penelitian dibatasi secara spesifik pada dua platform *e-commerce*, yaitu Shopee dan Tokopedia. Pemilihan kedua aplikasi ini didasarkan pada pertimbangan pangsa pasar (*market share*) tertinggi di Indonesia serta kompleksitas fitur dan infrastruktur teknologi yang paling representatif untuk mewakili standar industri *e-commerce* nasional saat ini.
- b. Penelitian ini akan memfokuskan pada Performance efficiency pada sub atribut atribut efisiensi yang ditetapkan dalam standar ISO 25010 dan tidak akan mengeksplorasi aspek kualitas lainnya seperti fungsionalitas atau kegunaan.
- c. Penelitian ini akan menggunakan Metode Analytical Hierarchy Proses (AHP) sebagai kerangka kerja utama untuk mengevaluasi dan membandingkan relatif antara berbagai atribut efisiensi, dan tidak akan mempertimbangkan metode analisis lainnya.
- d. Data yang digunakan berupa data hasil responden

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan metode evaluasi kualitas perangkat lunak melalui penerapan standar ISO/IEC 25010 pada atribut Performance Efficiency. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana standar internasional tersebut dapat digunakan secara praktis untuk menilai efisiensi kinerja aplikasi *e-commerce* di Indonesia.
- b. Menyediakan model analisis pengambilan keputusan berbasis metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam menentukan bobot kepentingan sub-atribut Performance Efficiency (time behavior, resource utilization, dan capacity). Model ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian atau evaluasi perangkat lunak serupa.

c. Menghasilkan hasil evaluasi yang dapat menjadi dasar pengembangan aplikasi online shop yang lebih efisien. Temuan penelitian ini diharapkan mampu membantu pengembang dalam meningkatkan kinerja sistem, sehingga pengalaman pengguna dan performa operasional aplikasi dapat ditingkatkan secara optimal.

d. Menjadi referensi empiris bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada pengukuran kualitas perangkat lunak dengan mengombinasikan pendekatan kuantitatif (AHP) dan standar kualitas perangkat lunak (ISO 25010).

