

## 1. Pendahuluan

### Latar Belakang

E-commerce sudah menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari dalam berbelanja *online* bagi masyarakat Indonesia. Menurut Suara.com, *e-commerce* adalah sebuah model bisnis baru yang melibatkan antara individu dengan perusahaan untuk melakukan kegiatan jual-beli di internet. Sekitar 73% masyarakat Indonesia sekarang lebih memilih untuk melakukan pembelian secara *online* [1] karena dinilai menghemat waktu, tenaga, dan tidak perlu keluar rumah dan proses belanja menjadi lebih cepat. Metode pembayaran yang digunakan pun beragam seperti *Cash On Delivery* (COD) dimana pembeli dapat melakukan pembayaran secara tunai (*Cash*) pada saat produk sudah sampai ke rumah dan pembayaran non-tunai (*Cashless*) seperti *mobile banking* dan *e-wallet* [2]. Salah satu contoh aplikasi *e-commerce* di Indonesia adalah Shopee. Pada kuartal 1 2023, Shopee merupakan *e-commerce* nomor 1 dengan jumlah pengunjung terbanyak di Indonesia [3].

Shopee menempati peringkat pertama sebagai *e-commerce* yang paling banyak dikunjungi di Indonesia [4], namun berdasarkan *Google Play Store* tahun 2023, Shopee memiliki rating *review* lebih rendah daripada aplikasi *e-commerce* lain yaitu 4,3 dari skala 5 [5]. Perbandingan rating *review* Shopee dengan aplikasi *e-commerce* sejenis meliputi Tokopedia memiliki rating *review* 4,7 dari skala 5 [6], Lazada memiliki rating *review* 4,6 dari skala 5 [7], Bukalapak memiliki rating *review* 4,6 dari skala 5 [8] dan Blibli memiliki rating *review* 4,8 dari skala 5 [9].

Untuk mengetahui penyebab rendahnya rating *review* pada aplikasi Shopee, penulis melakukan analisis pada ulasan Shopee yang terdapat pada *Google Play Store* dengan mengambil sampel sebanyak 10 ulasan. Sebanyak 8 dari 10 ulasan menunjukkan bahwa pengguna Shopee memiliki keluhan terhadap adanya fitur yang dianggap tidak penting dan terlalu banyak pada aplikasi Shopee.

Oleh karena itu diperlukan penyusunan kebutuhan prioritas untuk mengetahui fitur yang paling dibutuhkan oleh pengguna. Dengan demikian, penulis melihat sangat perlu untuk menyusun kebutuhan prioritas pada aplikasi Shopee dengan menggunakan metode MoSCoW. Metode ini dapat membantu menentukan kebutuhan prioritas dengan menyeleksi fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Shopee ke dalam 4 kategori. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengusulkan *prototype* berdasarkan fitur prioritas dan mengurangi fitur yang dirasa tidak penting bagi pengguna.

### Topik dan Batasannya

Penelitian ini dilakukan berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada saat ini yaitu Shopee merupakan salah satu *e-commerce* besar yang memiliki rating terendah dikarenakan terlalu banyaknya fitur didalam aplikasi tersebut. Penelitian ini berfokus pada apa saja fitur yang direkomendasikan oleh pengguna dengan menerapkan metode MoSCoW dan apakah setiap fitur dari hasil penerapan metode MoSCoW dapat memiliki requirement yang dapat menjawab kebutuhan pengguna.

Batasan masalah pada penelitian ini diantaranya subjek penelitian merupakan seorang pembeli pada aplikasi Shopee dengan karakteristik merupakan seorang pengguna Shopee di Indonesia, pernah belanja produk di aplikasi Shopee, dan mengetahui fitur-fitur yang terdapat pada Shopee. Kemudian fitur yang digunakan pada penelitian tidak termasuk sub-sub fitur pada aplikasi, perancangan desain *prototype* menggunakan aplikasi berbasis web yaitu Figma, dan pengukuran usability menggunakan System Usability Scale (SUS).

### Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fitur yang direkomendasikan untuk pengguna Shopee dengan menerapkan metode MoSCoW dan mendeskripsikan setiap fitur dari hasil penerapan metode MoSCoW memiliki *requirement* yang dapat menjawab kebutuhan pengguna.

### Organisasi Tulisan

Penelitian ini memiliki struktur penulisan yang terbagi ke dalam beberapa bagian. Pada bagian pertama berfokus pada pendahuluan yang mencakup latar belakang, topik dan batasan, dan tujuan penelitian. Pada bagian kedua berfokus pada studi terkait yang mencakup kajian teori-teori dasar yang mendukung penelitian ini. Pada bagian ketiga berfokus pada alur pemodelan yang mencakup uraian data yang digunakan seperti metode penelitian dan data *requirement*. Pada bagian keempat berfokus pada evaluasi yang mencakup hasil dan analisis dari pengujian yang dilakukan. Pada bagian kelima berfokus pada kesimpulan dan saran dari penelitian ini.