

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di bidang Pendidikan khususnya transformasi pendidikan dari manual ke digital mendorong pertumbuhan teknologi yang sangat pesat. Ragam alat bantu pembelajaran, mulai dari analog hingga digital berkembang sangat pesat dan beragam [1] baik pendidik maupun siswa dapat menggunakan Internet untuk mencari dan menemukan informasi tentang pengetahuan mereka dengan cepat. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di negeri ini telah menghasilkan penerus-penerus yang berkualitas dan bermutu dengan mengembangkan perangkat dan aplikasi yang mudah dipelajari, mudah digunakan untuk mendukung pengembangan pengetahuan jarak jauh melalui Internet. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang pendidikan, penggunaan sistem pembelajaran jarak jauh atau media internet yang dapat menghubungkan pendidik (pengajar) dan peserta didik (siswa) secara online menjadi hal yang wajib untuk diperhatikan dan harus dijamin [2]. Untuk mendukung pengembangan ilmu melalui pembelajaran jarak jauh, telah diluncurkan beberapa aplikasi untuk mendukung pembelajaran jarak jauh ini, salah satunya adalah aplikasi Android Binar Academy.

Binar Academy adalah lembaga pendidikan informal yang didirikan di Jakarta pada tahun 2016 dengan tujuan menghasilkan talenta digital yang kompeten. Pendiri institut tersebut adalah Alamanda Shantika, Dita Aisyah dan Seto Loreno. Sejauh ini Binar telah menyebar ke beberapa kota di Indonesia yaitu Jakarta, Batam, Kupang, Ambon, Yogyakarta dan Tangerang. Binar juga dapat menarik lulusan yang mau meningkatkan kualitas, berdaya saing dan bersaing secara global [3]. Untuk mendukung hal ini, Binar telah meluncurkan platform di tiga domain termasuk web, iOS dan Android untuk menjangkau semua pengguna yang ada. , kapan saja,

oleh siapa saja, sehingga dapat memberikan informasi kepada masyarakat umum dan meningkatkan produktivitas [4]. Aplikasi Binar memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengakses informasi pelatihan secara *real time*, jadwal belajar atau *course* atau hal-hal lainnya yang mendukung perkembangan pengetahuan pengguna. Aplikasi Binar memiliki beberapa fitur utama yang meliputi Beranda (*home*), *My Learning*, dan Profile. Selain itu juga di dalam aplikasi ini ada fitur tambahan seperti Riwayat yang berkaitan dengan layanan aplikasi Binar Academy.

Pada bulan Januari 2023, aplikasi Binar Academy telah diunduh lebih dari 500.000 kali. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan layanan informasi Binar Academy Education. Saat ini, aplikasi Binar Academy tersedia di Play Store dengan *rating* pengguna rata-rata 3,5. Berdasarkan *review* saat ini, banyak pengguna yang masih mengalami kesulitan atau kendala saat menggunakan aplikasi Binar Academy seperti tidak munculnya halaman pada video materi, adanya *wasting time* saat berpindah dari suatu materi ke materi yang lain dan user bingung ketika menggunakan aplikasi. Kesulitan dan kendala yang dihadapi pengguna menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Binar Academy masih belum optimal. Pada dasarnya, aplikasi seluler digunakan untuk memfasilitasi layanan pengguna, untuk menekankan "kemudahan penggunaan" oleh sistem, sehingga sistem harus diukur dalam interaksi dengan pengguna, yang disebut *Usability*. *Usability* telah menjadi bagian penting dari pengambilan keputusan pengguna untuk mengembangkan perangkat. telah ditentukan oleh banyak peneliti. Menurut ISO-9241, *Usability* digunakan untuk mengukur seberapa baik pengguna tertentu dapat menggunakan produk untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan memuaskan [5] dalam konteks tertentu.

Tabel 1. 1 Persentase *Rating* Aplikasi Binar Academy

<i>Rating</i>	<i>Persentase</i>
<i>Rating 5</i>	48%
<i>Rating 4</i>	7%
<i>Rating 3</i>	13%

<i>Rating 2</i>	9%
<i>Rating 1</i>	22%

Perolehan *rating* aplikasi Binar Academy yang rendah tidak terlepas dari ulasan-ulasan yang diberikan oleh pengguna. Tabel 1.2 menunjukkan ulasan masalah yang sering dialami oleh pengguna saat menggunakan aplikasi Binar Academy. Berdasarkan *rating* yang diperoleh pada Play Store yaitu *rating 3*, *rating 2*, dan *rating 1* yang diambil dari rentang waktu mulai tanggal 15 Januari sampai 6 Agustus 2023.

Tabel 1. 2 Permasalahan berdasarkan *Rating*.

<i>Rating</i>	Masalah
3	Masalah yang dialami adalah pengguna masih bingung karena ada respon lama saat berpindah dari satu fitur ke fitur yang lain. Ketika membuka gambar terkadang gambarnya tidak terlihat.
2	Masalah yang dialami adalah <i>loading page</i> rusak, tidak ada tombol <i>search</i> , tidak dapat login. Ada eror ketika mengakses modul materi. Pada menu <i>learning</i> dan ketika mengakses materi <i>loading</i> -nya lama. Struktur <i>chapter</i> mengulang terus walaupun sudah dilanjutkan.
1	Fitur pembayaran yang tidak banyak. Pertanyaan pada kuis kurang jelas. Pemilihan icon terlalu condong ke bidang IT tidak cocok untuk pengguna umum.

Dari ulasan-ulasan pada Tabel 1.2 mengindikasikan aplikasi Binar Academy perlu dilakukan suatu evaluasi *usability* untuk mengetahui tingkat *usability* dari Binary Academy. Evaluasi merupakan langkah dalam memantau keefektifan, kegunaan dan kepuasan keseluruhan aplikasi untuk mencapai tujuan awal [6]. Dalam penelitian ini, evaluasi *usability* terhadap aplikasi Binar Academy menggunakan 2 buah metode, salah satunya salah satunya *System Usability Scale (SUS)*. *System Usability Scale* adalah salah satu metode untuk menguji pengguna dengan menyediakan alat ukur untuk menilai kebergunaan dari suatu produk dengan cara melakukan [7] kuesioner yang berfokus pada lima komponen yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction* (Norman & Nielsen, 2012). Metode SUS hanya memerlukan biaya yang murah, sampel yang

sedikit, dan waktu yang relative kecil dengan hasil memadai [8] sehingga dapat dengan mudah dimengerti oleh partisipan serta menghasilkan hasil yang reliabel dan valid [9].

Metode lain yang akan digunakan dalam evaluasi ini adalah metode *Cognitive Walkthrough*. *Cognitive Walkthrough* merupakan suatu pendekatan evaluasi yang digunakan untuk meramalkan tingkat kemudahan pemahaman seseorang terhadap tugas yang harus dilakukan dalam menggunakan suatu sistem komputerisasi (Blackmon, 2004). Melalui pendekatan ini, para *evaluator* dapat menentukan sejauh mana sistem tersebut mudah dipahami oleh pengguna atau sebaliknya. Evaluasi tidak hanya berasal dari satu sudut pandang saja, tetapi dari dua sudut pandang yaitu pengguna dan ahli. Proses evaluasi *usability* menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* terdiri dari dua tahapan, yaitu tahap persiapan (*preparation*) dan tahap eksekusi (*execution*) [10].

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka diangkatlah penelitian berjudul “Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi Binar Academy Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *Cognitive Walkthrough*” untuk mengevaluasi dan meningkatkan *usability* dan kepuasan pengguna aplikasi Binar Academy untuk melayani masyarakat untuk meningkatkan penyebaran informasi pendidikan.

1.2 Perumusan Masalah

Pengguna aplikasi Binar Academy menghadapi sejumlah permasalahan, termasuk ketidakpuasan, rasa kecewa, dan persepsi bahwa aplikasi tersebut membosankan.

1.3 Pertanyaan penelitian

Peneliti merumuskan beberapa pertanyaan terkait penelitian yang akan dilakukan di antaranya :

1. Mengapa aplikasi Binar Academy dianggap membosankan oleh sebagian pengguna, dan bagaimana desain antarmuka dan konten

dapat ditingkatkan untuk menciptakan pengalaman yang lebih menarik?

2. Bagaimana hasil evaluasi *usability* pada aplikasi Binar Academy menggunakan *system usability scale* dan *Cognitive Walkthrough*?

1.4 Batasan masalah

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti menentukan batasan masalah sebagai berikut:

1. **Lingkup Aplikasi:** Penelitian ini akan berfokus pada evaluasi usability (kegunaan) dari aplikasi Binar Academy.
2. **Metode Evaluasi:** Penelitian ini akan menggunakan dua metode evaluasi, yaitu System Usability Scale (SUS) dan Cognitive Walkthrough (CW), untuk mengidentifikasi dan mengukur tingkat usability aplikasi.
3. **Pengguna Target:** Evaluasi akan dilakukan oleh para pengguna potensial atau pengguna aktif dari aplikasi Binar Academy yang memiliki latar belakang beragam.
4. **Faktor Usability:** Penelitian ini akan mempertimbangkan faktor usability, seperti efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi.
5. **Konteks Penggunaan:** Evaluasi usability akan dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai skenario penggunaan aplikasi Binar Academy, termasuk tugas-tugas kritis dan umum yang mungkin dilakukan oleh pengguna.
6. **Aspek Aplikasi:** Penelitian ini akan berfokus pada aspek pengalaman pengguna, tata letak antarmuka, navigasi, dan kesesuaian fitur-fitur aplikasi dengan kebutuhan pengguna.
7. **Waktu Penelitian:** Penelitian ini akan dilakukan dalam periode waktu tertentu, dan hasil evaluasi akan mencerminkan kondisi aplikasi dan pengguna pada periode tersebut.
8. **Usulan Perbaikan:** Jika hasil evaluasi menunjukkan adanya masalah usability, penelitian ini tidak akan mencakup implementasi

perbaikan pada aplikasi tersebut, tetapi akan memberikan rekomendasi untuk potensi perbaikan di masa depan.

1.5 Tujuan

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, tujuan dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Memahami mengapa beberapa pengguna menganggap aplikasi Binar Academy membosankan dan bagaimana desain antarmuka serta kontennya dapat ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih menarik.
2. Melakukan evaluasi usability pada aplikasi Binar Academy menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Cognitive Walkthrough*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana aplikasi tersebut mudah digunakan, efektif, dan efisien bagi pengguna.

1.6 Manfaat

Hasil evaluasi yang diperoleh sebagai bahan acuan dalam evaluasi untuk memungkinkan pengembang aplikasi Binar Academy meningkatkan kualitas *usability*, *user experience* atau pengalaman pengguna aplikasi dan memaksimalkan penggunaan aplikasi sebagai salah satu cara untuk memberikan layanan kepada masyarakat dalam memberikan informasi informasi pendidikan.