

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era yang modern perkembangan teknologi informasi sudah semakin cepat. Hal ini didukung dengan jumlah pengguna internet yang perkembangannya semakin bertambah. Manusia cenderung membutuhkan layanan informasi yang tepat dan akurat dengan berkembangnya ponsel pintar atau *smartphone* dikalangan masyarakat terutama semakin maraknya penggunaan android[1]. Hal ini dapat kita amati dengan peran teknologi sangatlah penting dalam menunjang kegiatan operasional sebuah perusahaan dan organisasi dalam menjalankan proses bisnis.

Teknologi informasi tentunya juga dapat mengubah perilaku masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya yang awalnya dilakukan secara manual kini bisa dilakukan secara digital sehingga lebih efektif dan efisien. Pada akhirnya daya minat masyarakat untuk dapat menikmati internet sangatlah meningkat sehingga membuat peluang bagi perusahaan untuk menyediakan jasa teknologi informasi berupa internet. Pelayanan jasa teknologi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang baik sangatlah penting dalam memberi kenyamanan dan kepuasan pelanggan[2]. Aplikasi yang baik harus konsisten, mudah digunakan dan dipelajari serta bermanfaat bagi pengguna, seperti aplikasi yang akan dianalisis milik Telkom Indonesia yaitu aplikasi myIndiHome yang merupakan aplikasi cukup populer dikalangan pelanggan IndiHome untuk mengakses informasi seputar layanan IndiHome[1].

Berdasarkan ISO 9241-11 tentang *Ergonomics of Human-System Interaction* pada part 11 yaitu *Usability Definitions and Concepts* menjelaskan tentang *usability* yang bertujuan untuk menilai tingkat efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna dalam hal kinerja aplikasi[3]. Secara umum, *usability* mengacu pada sejauh mana user dapat belajar dan menggunakan suatu produk

untuk mencapai tujuannya dan sejauh mana kegunaan dari aplikasi tersebut[4]. Pengujian *usability* dilakukan menggunakan dua teknik kuisisioner, yaitu *System Usability Scale* (SUS) dan *Usefull, Satisfaction and Ease of Use* (USE) *Questionnaire*.

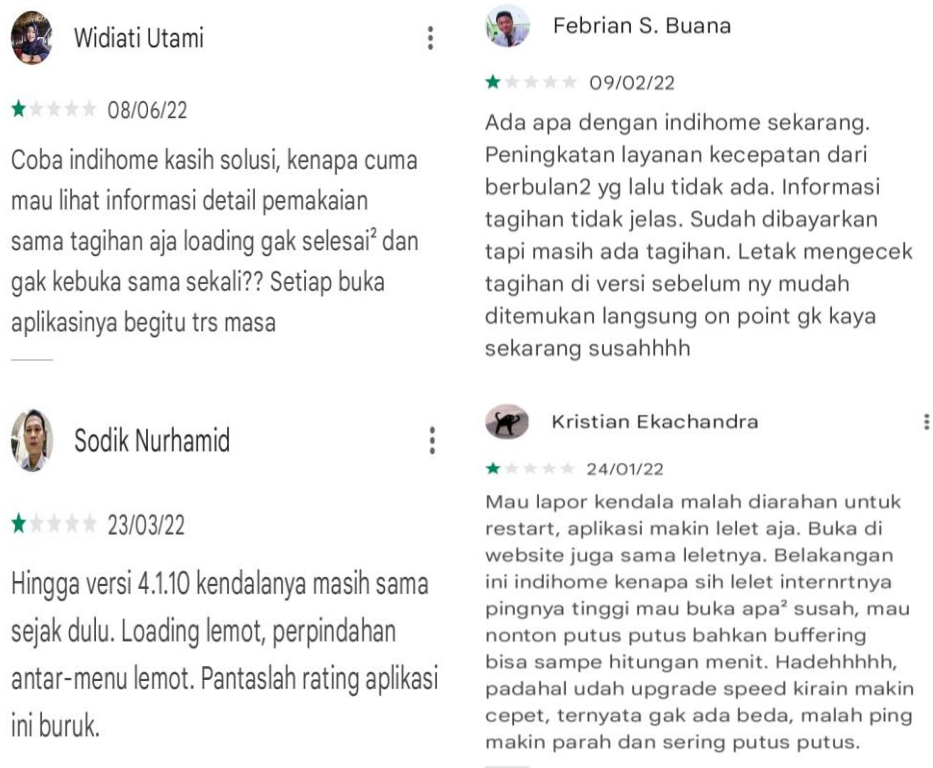
Kuesioner SUS memiliki sepuluh pertanyaan yang akan memberikan wawasan tentang kegunaan suatu produk. Tujuan kuesioner SUS ini yaitu untuk memberikan pandangan pengguna tentang kegunaan suatu produk dan dari kuesioner SUS, pengguna tidak membutuhkan banyak waktu dikarenakan kuisisioner SUS diselesaikan dengan cepat. Skala kuesioner SUS menggunakan 5 skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengevaluasi sikap dan pendapat [5].

Usefull, Satisfaction and Ease of Use Questionnaire atau kuisisioner USE merupakan kuisisioner dengan 3 dimensi paling kuat yang paling mendominasi dalam pengujian kegunaan suatu aplikasi, dimana 3 dimensi tersebut merupakan kegunaan, kepuasan dan kemudahan dalam penggunaan. Kueisioner berisi 30 pertanyaan yang dibagi kedalam 4 dimensi yaitu *usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning* dan *Satisfaction*. Seperti pada Teknik SUS (*System Usability Scale*), kuisisioner USE juga menggunakan 5 poin skala *Likert* yang dapat digunakan responden untuk menilai aplikasi[3].

Use Questionnaire yang dikembangkan oleh Lund mirip dengan SUS dalam hal cakupan aplikasinya yang luas. Keduanya memiliki beberapa kesamaan dimana analisis bisa dilakukan dengan menggunakan media apapun, hanya saja ada perbedaan jumlah pertanyaan dan analisis data. Ini juga bukan hak milik, yang berarti siapapun dapat mengaksesnya secara gratis. Terlepas dari kualitas-kualitas ini dan sering disebutkan dalam literatur USE belum banyak diterapkan dalam penelitian kegunaan [9].

Penelitian ini diawali dengan melakukan observasi dengan melihat rating ulasan konsumen di *Google Play Store*, aplikasi myIndiHome mendapat rating penilaian bintang satu sebanyak 29.945 ulasan dengan presentase rating bintang

satu yaitu sebanyak 20,4%. Presentase rating bintang satu didapat dengan melihat rating di *Google Play Store*. Sebuah aplikasi jika Jurnal



Gambar 1.1 *Screenshoot* ulasan pelanggan[6]

Beberapa sumber masalah dari ulasan aplikasi myIndiHome yang terlihat pada Gambar 1.1 tangkapan layar tersebut diambil tanggal 9 Juni 2022. Keluhan yang dirasakan pelanggan myIndiHome berdasarkan ulasan di *Google Play Store* yaitu mengalami ketidakkonsistenan informasi seperti dalam menampilkan informasi sangat lambat, informasi tagihan tidak jelas, ketidakkonsistenan kecepatan internet yang berada di aplikasi dengan kecepatan yang harusnya didapatkan, kemudian aplikasi berhenti tidak bisa dijalankan. Kemudian, untuk mengetahui penyebab terjadinya keluhan dari pelanggan, perlu dilakukan analisis terhadap aplikasi myIndiHome. Maka dari itu perlu adanya analisis dan evaluasi terhadap kegunaan aplikasi myIndiHome, yaitu

melakukan sebuah pengukuran kegunaan dan analisis aplikasi myIndihome dengan judul “Analisis *Usability* Pada Aplikasi myIndiHome Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Use Questionnaire*” agar memberikan rekomendasi perbaikan pada aplikasi tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang sebelumnya, permasalahan dalam penelitian ini adalah masih banyaknya *review* negatif dari pengguna terhadap aplikasi myIndiHome. Karena aplikasi myIndiHome adalah layanan untuk pengguna IndiHome, maka harus diimbangi dengan kegunaan layanan, serta perlu mengevaluasi dan menganalisis aplikasi myIndiHome untuk mengetahui tingkat kegunaan.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka diperoleh beberapa pertanyaan penelitian akan dibahas yaitu:

1. Apakah layanan informasi yang disediakan aplikasi myIndiHome telah memenuhi kegunaan dari penggunanya?
2. Bagaimana analisis *Usability* pada aplikasi myIndiHome menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Use Questionnaire*?
3. Bagaimana metode kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dan *Use Questionnaire* memberikan suatu rekomendasi terkait kemudahan penggunaan pada aplikasi myIndiHome?

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, dengan pengambilan data dari tanggal 9 Juni 2022 sampai dengan 30 Januari 2023.
2. Analisis dilakukan terhadap aplikasi myIndiHome.

3. Parameter yang akan digunakan dalam melakukan analisis terhadap aplikasi myIndiHome berdasarkan pada metode yang sudah dipilih yaitu *System Usability Scale (SUS)* dan *Use Questionnaire*.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis aplikasi myIndiHome menggunakan metode kuisisioner *System Usability Scale (SUS)* dan *Use Questionnaire*. Penelitian ini untuk memberikan rekomendasi agar lebih meningkatkan aspek terkait kegunaan penggunaan pada aplikasi myIndiome kepada pelanggan.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kegunaan (*usability*) pada aplikasi myIndiHome bagi pelanggan IndiHome.
2. Dapat mengukur tingkat kegunaan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi myIndihome.
3. Dapat memberikan rekomendasi terkait kemudahan penggunaan pada aplikasi myIndiHome kepada pelanggan.
4. Dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan aplikasi myIndiHome pada penelitian selanjutnya.