

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini telah menjadi elemen krusial dalam hampir semua sektor. Dukungan dari meningkatnya jumlah pengguna internet turut berkontribusi dalam perkembangan tersebut. Individu cenderung menginginkan akses kepada informasi yang tepat dan akurat, terutama dengan adanya penyebaran luas ponsel pintar atau *smartphone* di masyarakat saat ini. Fenomena ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam penggunaan *smartphone* (Setiawan, 2018).

Penggunaan layanan informasi telah menghasilkan perubahan sosial yang signifikan, terutama dengan kemajuan aplikasi *mobile* yang semakin banyak digunakan oleh berbagai organisasi, terutama di kalangan organisasi pendidikan. Tujuan utamanya adalah untuk mempermudah mahasiswa dalam mendapatkan layanan informasi. Layanan informasi saat ini harus dapat mengikuti perkembangan teknologi *mobile* (Sidik dkk, 2018).

Kualitas sebuah aplikasi dianggap baik jika dapat memberikan konsistensi, kemudahan penggunaan dan pembelajaran, serta memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna. Aplikasi yang akan dievaluasi adalah USApp, sebuah aplikasi yang cukup populer di kalangan mahasiswa Universitas Siliwangi. Aplikasi ini digunakan untuk mengakses informasi seputar layanan akademik Universitas Siliwangi.

Aplikasi USApp merupakan aplikasi berbasis *mobile* yang dikembangkan oleh UPT TIK Universitas Siliwangi untuk mempermudah mahasiswa melihat informasi akademik dari *website* Universitas Siliwangi. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan adanya masalah dalam fitur pesan. Permasalahan ini diperkuat dengan hasil wawancara nonformal kepada beberapa mahasiswa pengguna aplikasi USApp yang mengungkapkan fitur pesan yang kurang responsif dan fitur berita yang tidak terkini.

Salah satu karakteristik dari sebuah aplikasi yang baik adalah memenuhi aspek *usability*. Mengevaluasi sejauh mana aplikasi USApp dapat digunakan oleh pengguna secara efektif, efisien, dan memuaskan dalam mencapai tujuan tertentu. Pengujian sistem diperlukan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi USApp dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memuaskan pengguna dalam mencapai tujuan tertentu.

Pengukuran *usability*, terdapat dua metode yang umum digunakan, yaitu *System Usability Scale (SUS)* dan *USE Questionnaire*. SUS merupakan alat pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi *usability* suatu sistem dengan menggunakan sepuluh pernyataan yang dijawab menggunakan skala likert lima poin. Pengukuran SUS memberikan skor keseluruhan dari 0 hingga 100 yang mencerminkan tingkat *usability* sistem. Metode ini telah banyak digunakan dalam penelitian dan industri untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kualitas sistem, karena kemudahannya, kecepatannya, dan hasil yang mudah diinterpretasikan (Purnamasari dkk, 2021). Sementara itu, *USE Questionnaire* adalah metode pengujian yang lebih baru dan merupakan penyempurnaan dari

metode SUS. Metode ini menggunakan tiga parameter utama, yaitu *usefulness*, *ease of use* yang terbagi menjadi dua, yaitu *ease of use* dan *ease of learning*, dan *satisfaction*. *USE Questionnaire* membantu dalam mengukur kebergunaan, kemudahan, dan kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Penerapan penelitian ini akan mengetahui aspek *usability* yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Siliwangi yang menggunakan USApp (Ningtiyas dkk, 2021).

Harapan dari penelitian ini, yaitu mengukur *usability* pada objek spesifik yaitu aplikasi USApp dengan metode *USE Questionnaire* untuk mengetahui tingkat penilaian *usability* pada aplikasi tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disajikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana tingkat kebergunaan (*usability*) aplikasi USApp yang mencakup *Usefulness*, *Ease of use*, *Ease of Learning*, dan *Satisfaction*.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil tingkat kebergunaan (*usability*) yang mencakup variabel kebergunaan (*Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Ease of learning*), mudah dipelajari (*Ease of use*), dan kepuasan (*Satisfaction*).

1.4. Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang ditentukan sebagai indikator untuk pencapaian target penelitian. Batasan masalah yang dapat diambil pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Batasan pokok penelitian ini mengacu pada pengukuran *usability* aplikasi *mobile* USApp.
2. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Mahasiswa/i aktif Sarjana di Universitas Siliwangi pada semester genap 2021.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini adalah:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu masukan pihak UPT TIK Universitas Siliwangi dalam meningkatkan kepuasan pengguna (*Usability*) aplikasi *mobile* USApp.
2. Bahan pembelajaran mengenai *usability* pada aplikasi maupun sistem informasi.

1.6. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian menjadi cara untuk memperoleh kebenaran dalam menggunakan penelusuran yang didasari realitas yang sedang dikaji. Metodologi penelitian berisi tahap-tahap proses penelitian. Metodologi penelitian yang diterapkan pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1. Identifikasi Masalah

Tahap awal penelitian, identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui masalah yang terjadi dalam studi kasus penelitian yang sedang dibahas. Pemecahan masalah melibatkan generasi ide dan solusi untuk mengatasi permasalahan yang dapat diselesaikan.

2. Studi Literatur

Langkah kedua dalam awal penelitian adalah mencari referensi teori yang relevan dengan studi kasus penelitian yang terkait. Studi literatur dilakukan dengan memperluas pengetahuan tentang objek yang akan diteliti.

3. Parameter Penelitian

Parameter penelitian adalah variabel atau faktor yang ditetapkan untuk mengukur, membandingkan, atau menguji hubungan antara fenomena dalam penelitian. Parameter ini menentukan batasan penelitian, populasi atau sampel yang diteliti, instrumen pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan.

4. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data, yaitu kuesioner akan disebarluaskan ke mahasiswa aktif di Universitas Siliwangi.

5. Analisis Data

Tahap analisis data, Semua data yang telah terkumpul akan direkapitulasi dan dihitung hasil pilihan responden terhadap opsi yang terdapat pada pernyataan kuesioner dengan menggunakan rumus dari metode *USE Questionnaire*.

6. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran merupakan tahap akhir pada penelitian ini. Tahap ini akan dilakukan penarikan kesimpulan dan pemberian saran.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam usulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang garis besar penelitian terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang teori dasar yang digunakan dalam penelitian, perancangan, dan relevansi penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan dalam pembahasan serta langkah langkah penyelesaian masalah dengan menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai analisa yang dilakukan terhadap hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang diperoleh dari hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan membahas mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan analisa data yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diterapkan dari hasil pengolahan data yang dapat menjadi masukan penelitian yang akan datang.