

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut (Chumairoh, Budiman, & Satyareni, 2014) Perkembangan teknologi informasi saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, salah satunya adalah dengan semakin maraknya penggunaan *smartphone* pada setiap kalangan di masyarakat. Dengan perkembangan teknologi mobile terutama android yang banyak digunakan, layanan informasi yang sudah berjalan saat ini harus bisa mengikuti perkembangan teknologi mobile tersebut.

Menurut (Herwanto et al.,2018) Nielsen mendefinisikan bahwa *usability* adalah suatu tolak ukur sebuah kualitas untuk mengkaji serta mengukur seberapa mudah tampilan (*interface*) digunakan oleh pengguna. *Usability* didefinisikan oleh lima komponen diantaranya *learnability* yaitu seberapa mudah bagi pengguna untuk menyelesaikan tugas-tugas dasar saat pertama kali mereka menemukan desain, *efficiency* yaitu setelah pengguna mempelajari desain, seberapa cepat mereka dapat melakukan tugas, *memorability* yaitu ketika pengguna kembali ke desain setelah periode tidak menggunakannya, seberapa mudah mereka dapat membangun kembali kemahiran, *error* yaitu berapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna, seberapa parah kesalahan ini, dan seberapa mudah mereka dapat pulih dari kesalahan, dan *satisfaction* yaitu seberapa menyenangkan menggunakan desain.

Provider Seluler Telkomsel menyediakan layanan aplikasi *MyTelkomsel* yang dapat di unduh secara gratis di Google Playstore dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan layanan pengguna melalui aplikasi pada perangkat *smartphone*. Layanan *MyTelkomsel* ini merupakan self-service yang memiliki berbagai fitur untuk pelanggan berupa memberikan informasi profil pelanggan, berbagai promo produk yang di tawarkan kepada pelanggan, memudahkan isi ulang pulsa, dan pembelian dari berbagai paket layanan Telkomsel lainnya. Fitur layanan

yang disediakan *MyTelkomsel* sangat lengkap sehingga memudahkan pengguna dalam menikmati layanan pada jaringan seluler Telkomsel.

Akan tetapi masih banyak pengguna yang menilai aplikasi *MyTelkomsel* ini kurang memuaskan pengguna. Beberapa pengguna mengulas bahwa aplikasi ini masih memiliki kelemahan, diantaranya kecepatan membuka aplikasi masih lama, sulitnya akses melakukan pembelian paket internet dan permasalahan fitur transaksi lainnya. Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian ini, dikarenakan untuk dapat mengetahui seberapa jauh sistem dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna serta pengujian sistem dilakukan kepada user yang terlibat langsung dengan sistem.

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan model multi-atributte dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi (Algifari, 2017:70). Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi dan mengurutkan atribut-atribut yang paling dibutuhkan. IPA menggabungkan pengukuran tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan atau kinerja (*performance*) dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance*. Selain itu, berdasarkan hasil *importance* dan *performance* juga dapat dilakukan analisis gap untuk melihat tingkat kualitas yang ditinjau dari nilai kesenjangan (gap) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diharapkan (ideal).

Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan data yang dihasilkan dari kuisisioner. Setelah itu dilakukan analisis pengujian data kuisisioner dengan menggunakan 2 teknik pengujian yaitu teknik uji validitas dan uji reabilitas. Selanjutnya dilakukan analisis data terhadap hasil data kuisisioner dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang menghasilkan nilai rata-rata *Importance* dan *Performance*.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, masih terdapat peluang pengembangan penelitian tentang penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

terhadap *Usability* pada aplikasi *MyTelkomsel*. Maka dari itu penerapan metode pada penelitian ini akan mengurutkan atau mengidentifikasi apa saja yang paling baik dan paling diprioritaskan untuk perbaikan aplikasi *MyTelkomsel* kedepannya. Pada penelitian ini akan membahas mengenai “**Analisis *Usability* pada Aplikasi *MyTelkomsel* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*” terhadap kepuasan pengguna.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Bagaimana cara mengukur tingkat *usability* pada aplikasi *MyTelkomsel*?
2. Bagaimana cara mengetahui kepuasan atau harapan pengguna aplikasi *MyTelkomsel* untuk kedepannya?
3. Rekomendasi apa saja yang menjadi acuan untuk perbaikan pada aplikasi *MyTelkomsel*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat batasan masalah pada penelitian ini diantaranya :

1. Penelitian ini dilakukan terhadap tingkat *usability* pada aplikasi *MyTelkomsel*
2. Secara teori penelitian ini menggunakan variabel ,yaitu *usability*.
3. Pada penelitian ini digunakan metode Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei, dengan menyebarkan kuisioner yang disebarakan dengan teknik pengambilan sampel *Simple Random Sampling*. Pengujian instrument dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, serta untuk analisis data dilakukan dengan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* menggunakan bantuan perangkat lunak Ms. Excel 2013 dan IBM SPSS 24.
4. Penilaian yang dilakukan responden yaitu penilaian berdasarkan kepuasan atau harapan

5. Responden pada penelitian ini hanya pengguna aplikasi *MyTelkomsel* pada mahasiswa/i yang masih aktif pada tahun ini (2021) dari angkatan 2016-2021 di Universitas Siliwangi.
6. Peneliti hanya menganalisis aplikasi *MyTelkomsel* versi 5.10 saja . Dengan memfokuskan pada fitur pembelian paket internet, dan tampilan/*user interface* nya saja.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas diperoleh tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat *usability* pada aplikasi *MyTelkomsel* dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Mengetahui kepuasan atau harapan pengguna aplikasi *MyTelkomsel* untuk kedepannya.
3. Mengetahui hasil rekomendasi berupa indikator apa saja yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas diperoleh manfaat dari penelitian ini diantaranya:

1. Secara praktis, Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi atau gambaran terhadap tingkat *usability* pada aplikasi *MyTelkomsel*, sehingga dapat meningkatkan kualitas pada aplikasi tersebut
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.
3. Secara metodologi, penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemanfaatan metode kuantitatif untuk menyusun skripsi di program studi Informatika terutama pada kompetensi keahlian Sistem Teknologi Informasi.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat metodologi penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Pengumpulan Data

Pada proses pengumpulan data dilakukan beberapa langkah, diantaranya :

#### a. Penentuan Objek Penelitian

Melakukan analisis untuk menentukan suatu kasus yang akan dijalankan sebagai objek penelitian.

#### b. Identifikasi Masalah

Menetapkan masalah pada objek penelitian yang akan dipecahkan. Untuk menghilangkan keraguan masalah tersebut didefinisikan dengan jelas.

#### c. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian dan perbandingan referensi yang di dapat dari buku, jurnal, ilmiah dalam bentuk buku cetak maupun e-book di internet untuk mendapatkan teori yang relevan dengan masalah yang sudah diidentifikasi serta sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

### 2. Analisis Data

Pada proses analisis data dilakukan beberapa langkah, diantaranya :

#### a. Penyebaran dan Pengumpulan kuisioner

Dilakukan dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, yaitu Tahapan yang dilakukan adalah sample diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk terpilih sebagai subjek.

#### b. Pengujian Data Kuisioner

Data diuji dengan menggunakan dua teknik pengujian yaitu Uji Validitas dan Uji Reabilitas yang diolah dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS.

#### c. Mendeskripsikan Responden

Mendeskripsikan responden dilakukan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan nama, jurusan, angkatan atau tahun ajaran dan jenis kelamin responden.

d. Mendeskripsikan Frekuensi *Usability* pada *IPA*

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui hasil rekapitulasi nilai-nilai indikator pertanyaan berdasarkan *usability* yang memiliki 5 tahapan yaitu : (*learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction*) pada *Importance* dan *Performance* dari metode *IPA*.

e. Menghitung Persentase Keseluruhan Nilai Variabel pada *IPA*.

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui persentase keseluruhan variabel pada metode *Usability* pada *Importance Performance Analysis*.

f. Menentukan nilai rata-rata *IPA*

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui masing – masing rata-rata nilai *importance* dan *performance* aplikasi *MyTelkomsel*.

g. Pengukuran Kesenjangan/GAP pada *IPA*

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya kesenjangan atau GAP pada penelitian

h. Analisis Tingkat Kesesuaian *IPA*

Tahapan ini dilakukan untuk melihat urutan prioritas hal apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan pada aplikasi *MyTelkomsel*.

i. Analisis Kuadran dalam *IPA*

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui hasil indikator mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya berdasarkan penerapan 4 kuadran yang memiliki kualifikasi yang berbeda pada diagram kartesius di metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

#### **4. Evaluasi dan Rekomendasi**

Merupakan tahapan akhir penelitian yang menghasilkan rekomendasi-rekomendasi berupa atribut-atribut yang harus diperbaiki atau dipertahankan kualitasnya sebagai bahan evaluasi untuk aplikasi *MyTelkomsel* kedepannya.

## **1.7 Sistematika Penelitian**

Sistematika dari penulisan usulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan penelitian terkait, teori-teori yang digunakan dalam analisis *usability*, aplikasi *MyTelkomsel*, teknik pengumpulan data.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan metode proses pelaksanaan penelitian, mencakup penjelasan-pejelasan tentang prosedur, populasi dan sampel, instrumen penelitian, pengumpulan data, pemrosesan data dan analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini memaparkan dan membahas hasil analisis mengenai analisis *usability* yang menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) pada aplikasi *MyTelkomsel*.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian terkait analisis *usability* pada aplikasi *MyTelkomsel* yang telah dijadikan studi kasus.

