

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Semakin berkembangnya teknologi semakin kita diharuskan mengikuti teknologi tersebut menyesuaikan dengan kebutuhan sehari-hari, yang pada saat ini sering digunakan dan dibutuhkan oleh semua orang, yaitu penggunaan *smartphone* (Septiana Chumairoh & Hernyka Satyareni, 2014).

Penggunaan *smartphone* tidak terlepas dari provider yang mendukung dalam hal akses telekomunikasi seperti panggilan telepon, pesan singkat, dan akses internet. Salah satu provider yang cukup ternama dan bersaing dengan provider lain saat ini adalah AXIS, provider ini mengincar kalangan muda karena dalam segi produknya yang cukup bersaing dengan jangkauan yang luas dan harga yang cukup murah bagi kalangan muda-mudi (Sumartiningsih, 2020). AXIS menyediakan sebuah aplikasi untuk membantu para penggunanya dalam pembelian produk baik itu paket panggilan telepon, pesan singkat, dan internet yang bernama AXISNet dan sudah tersedia di platform manapun baik android maupun iOS sehingga dapat memberikan layanan bagi penggunanya dengan berbagai perangkat yang digunakan.

AXISNet mendapatkan rating yang cukup baik di platform android maupun iOS, dengan rating 4.2 pada android dengan jumlah 2.19 juta *reviewer* dan 4.7 pada iOS dengan 37.5 ribu *reviewer*, sedangkan untuk XL sebagai yang mengakuisisi AXIS mendapatkan rating 4.4 pada android dengan jumlah 2.54 juta

reviewer dan 4.5 pada iOS dengan 862 *reviewer* (Google Play Store & App Store, 2022). Perbedaan rating tersebut bisa terjadi dikarenakan perbedaan platform yang digunakan sehingga memungkinkan terjadinya kesalahan maupun malfungsi pada aplikasi tersebut, terlihat perbandingan android dan iOS pada XL tidak terlalu signifikan dan menjadikan perhatian perbedaan rating pada AXIS yang cukup jauh. Permasalahan tersebut bisa dijadikan sebagai evaluasi bagi AXIS untuk mengetahui apakah aplikasi AXISNet sudah baik bagi pengguna platform android atau memerlukan penyesuaian dan perbaikan lebih lanjut, dengan cara melakukan analisa usability sehingga mendapatkan respons dari penggunanya yang menjadi tolak ukur bahwa aplikasi tersebut sudah baik atau masih memerlukan pengembangan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini akan melakukan analisa usability pada aplikasi AXISNet dengan platform android menggunakan metode System Usability Scale untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut mendapatkan kepuasan oleh penggunanya. Metode System Usability Scale (SUS) menguji dengan cara mengumpulkan respons pengguna dengan sepuluh pertanyaan yang sudah disediakan oleh metode ini dan dapat disesuaikan sesuai kebutuhan atau pengaplikasiannya.

Pengumpulan data responden menggunakan cara kuisisioner yang dibuat dengan google form dan didistribusikan kepada pelanggan atau pengguna AXISNet, serta menguji data-data tersebut dengan dua metode pengujian yaitu uji validitas dan realibilitas untuk menguji seberapa valid dan reliabel data tersebut. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya data akan diolah dengan

metode SUS menggunakan jawaban dengan skala likert 1-5. Hasil data dari metode SUS tersebut akan dibandingkan dengan tabel acuan Aaron Bangor (Saputra, 2019).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menganalisis tingkat usability pengguna android pada aplikasi AXISNet?
2. Bagaimana cara mengukur tingkat usability pengguna android pada aplikasi AXISNet?

## **1.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi AXISNet.
2. Penelitian menggunakan metode Kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data survei, dengan menyebarkan kuisisioner dan dilakukan pengambilan sampel dengan teknik Simple Random Sampling. Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, serta untuk analisis data dilakukan dengan analisis System Usability Scale (SUS) menggunakan bantuan perangkat lunak Ms. Excel dan IBM SPSS.
3. Responden pada penelitian ini hanya pengguna aplikasi AXISNet pada mahasiswa/i yang masih aktif pada tahun ini (2022) dari angkatan 2016-2022 di Universitas Siliwangi.

4. Responden merupakan pengguna smartphone android.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis nilai usability pengguna android pada aplikasi AXISNet dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS).
2. Menganalisis tingkat usability pengguna android berdasarkan nilai usability dengan tabel acuan Aaron Bangor.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat menjadi landasan bagi pihak AXISNet perihal hasil usability berdasarkan repons pengguna android baik dalam hal perbaikan maupun peningkatan kualitas aplikasi, serta dapat membantu sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.6. Metodologi Penelitian**

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

## A. Pengumpulan Data

Pada proses pengumpulan data dilakukan beberapa langkah, diantaranya :

### 1. Penentuan objek penelitian

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

### 2. Identifikasi masalah

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

### 3. 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.

## B. Analisis Data

Pada proses analisis data dilakukan beberapa langkah, diantaranya :

### 1. Penyebaran dan pengumpulan kuisioner

Dilakukan dengan menggunakan teknik Simple Random Sampling, yaitu tahapan pengambilan sampel secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk terpilih sebagai subjek.

## 2. Menentukan nilai rerata SUS

Tahapan ini dilakukan setelah dilakukannya mencari SUS Score dengan ketentuan metode SUS dan nilai tersebut akan dibagi dengan jumlah responden sehingga mendapatkan nilai rerata SUS.

## 3. Menentukan kategori nilai SUS pada tabel acuan Aaron Bangor

Nilai akhir dari rerata SUS tersebut akan dimasukkan pada tabel acuan Aaron Bangor sehingga mendapatkan hasil bahwasanya aplikasi AXISNet masuk kepada kategori yang ada pada tabel tersebut.

## C. Evaluasi

Merupakan tahapan akhir penelitian berupa kategori-kategori yang ada pada tabel acuan Aaron Bangor yang memberikan keterangan bahwasanya nilai akhir dari analisa pada aplikasi AXISNet sudah baik dan layak atau masih memerlukan perbaikan maupun pengembangan.

### 1.7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan yaitu sebagai berikut:

**Bab I Pendahuluan**, Bab ini membahas tentang latar belakang materi tugas akhir meliputi rumusan masalah dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.

**Bab II Landasan Teori**, Bab ini membahas teori yang digunakan sebagai acuan dari sumber lain untuk menyusun penelitian, serta uraian singkat tentang perangkat lunak yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini.

**Bab III Metodologi**, Bab ini membahas tentang metode dan data yang digunakan dalam pembahasan, serta langkah-langkah penyelesaian masalah selama menyelesaikan tugas akhir.

**Bab IV Hasil dan Pembahasan**, Bab ini memuat uraian tentang hasil dan pembahasan masalah mengenai analisis usability pada aplikasi AXISNet menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

**Bab V Kesimpulan dan Saran**, Bab ini berisikan kesimpulan dari uraian-uraian bab yang telah dibahas sebelumnya serta saran-saran yang coba disampaikan guna melengkapi dan menyempurnakan analisis usability pada aplikasi AXISNet menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk masa yang akan datang.