

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era digital ini, penggunaan teknologi digital menjadi hal yang lazim dan umum digunakan oleh masyarakat sehingga segala aktivitas dan pekerjaan dalam kehidupan sehari-hari menjadi lebih mudah, praktis dan modern. Sebelum adanya perkembangan era digital, surat menjadi salah satu alat komunikasi yang banyak digunakan oleh masyarakat. Dimasa sekarang, sebagian besar masyarakat beralih untuk menggunakan teknologi digital yang salah satu contohnya adalah media sosial. Media sosial memberikan kemudahan dalam berkomunikasi, mempercepat proses komunikasi dan melakukan komunikasi dua arah secara *real time* meskipun jarak yang berjauhan. Media sosial memanfaatkan internet agar penggunanya dapat saling berinteraksi serta berdiskusi dengan pengguna lain dalam waktu yang cepat dan tidak terbatas. Biasanya, pengguna media sosial akan berbagi informasi baik berupa teks, gambar, audio dan video, memberikan beberapa ide atau pendapat serta *feedback* secara terbuka kepada sesama penggunanya dan bahkan memungkinkan untuk menciptakan suatu komunitas *online*.

Kehidupan manusia memang tidak dapat terlepas dari komunikasi sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa media sosial mempunyai pengaruh yang besar dalam kehidupan penggunanya. Perlahan-lahan, media sosial tidak terlepas dari kehidupan penggunanya dan penggunanya menjadi ketagihan untuk

membuka media sosial di setiap hari. Media sosial yang banyak digunakan oleh pengguna aktif Indonesia pada tahun 2021 salah satunya adalah aplikasi *Pinterest*, dimana aplikasi ini berada di urutan ke 10 [1].

Aplikasi *Pinterest* diciptakan oleh Ben Silbermann, Paul Sciarra dan Evan Sharp serta pengelolaannya di atur oleh perusahaan Cold Brew Labs di Amerika Serikat. Aplikasi *Pinterest* merupakan jejaring sosial yang memungkinkan pengguna untuk mengoleksi pin apapun yang dia sukai dimana koleksi ini bisa berasal dari pin hasil unggahan pengguna sendiri atau dari pin pengguna lain. Pin dapat berupa gambar, video serta *link website*. Jika beberapa pin memiliki kategori atau topik yang sama maka pin tersebut dapat dikumpulkan berdasarkan kategorinya pada suatu folder atau album yang disebut dengan *board* atau papan.

Aplikasi *Pinterest* dalam *Google Playstore* saat ini (10/09/2021) mendapatkan *rating* 4.6 dari skala 5 dan telah banyak di *review* oleh penggunanya. Banyak pengguna yang memberikan *rating* 5 dan beberapa pengguna mengatakan bahwa aplikasi *Pinterest* ini sangat bagus karena menyediakan banyak ide, referensi, inspirasi yang menarik dan gambar yang estetik, serta proses penyimpanan gambar ke dalam galeri yang mudah. Namun, ada juga pengguna yang memberikan *rating* 2 dan 1. Beberapa diantaranya mengeluh karena pengguna kesulitan untuk *login* ke akun, sering terjadi eror dan *bug*, *loading*-nya yang lama dan pengguna merasa kecewa setelah dilakukan pembaruan (*update*) dikarenakan muncul masalah dalam penggunaan. Permasalahan-permasalahan tersebut berkaitan dengan *usability* aplikasi *Pinterest*.

Usability merupakan kualitas mengenai bagaimana kemudahan pengguna dalam mempelajari dan menggunakan suatu produk atau sistem sehingga dapat mencapai tujuan penggunaannya dan seberapa puas pengguna terhadap penggunaannya. Dalam pengukuran tingkat *usability*, *usability* memiliki 5 komponen *usability* yang terdiri dari *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error* dan *satisfaction*.

Aspek yang menjadi kunci dalam keberhasilan suatu aplikasi dan syarat penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile* yaitu aspek *usability* [2]. Dengan demikian, jika ada permasalahan yang berkaitan dengan *usability*, maka dapat menyebabkan menurunnya kepuasan pengguna yang bisa saja berdampak pada minat pengguna terhadap penggunaan aplikasi. Untuk mendalami permasalahan *usability* apa saja yang ada pada aplikasi *Pinterest* dan untuk mengetahui sejauh mana tingkat *usability* pada aplikasi *Pinterest* dari sisi pengguna, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian terkait *usability* pada aplikasi *Pinterest* versi terbaru yaitu 9.41.0 dimana penelitian ini akan menggunakan metode *usability testing*.

Usability testing adalah uji ketergunaan yang digunakan untuk mengukur komponen *usability* terhadap suatu sistem yang kemudian diambil datanya dan menganalisisnya. Selama pelaksanaan *usability testing*, responden akan mencoba menyelesaikan tugas yang diberikan, sementara fasilitator melihat, mendengar dan membuat catatan. Tujuan dilakukannya *usability testing* yaitu untuk mengidentifikasi masalah *usability*, mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif, serta menentukan kepuasan pengguna terhadap produk/sistem.

Penulis memutuskan untuk menggunakan metode *usability testing* dikarenakan *usability testing* adalah cara yang sangat bagus dan tepat untuk mengetahui pengalaman pengguna secara nyata dengan melihat interaksi antara pengguna dengan aplikasi [3]. *Usability testing* juga dapat mengidentifikasi masalah yang ada dalam desain layanan atau produk, mengungkapkan peluang untuk meningkatkan desain, serta dapat mempelajari tentang perilaku dan preferensi pengguna [4]. Selain itu, pada metode ini melibatkan pengguna aplikasi *Pinterest* sebagai responden dalam proses pengujian. Dengan begitu penulis dapat menemukan masalah yang dialami pengguna saat mengerjakan pengujian dan hasil pengujian yang lebih konkret. Sehubungan dengan uraian di atas, penulis ingin mengetahui mengenai *usability* aplikasi *Pinterest*. Maka dari itu, penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul “**Evaluasi *Usability* Aplikasi *Pinterest* dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*”**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana evaluasi *usability* aplikasi *Pinterest* dengan menggunakan metode *usability testing*?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar ruang lingkup masalah pada penelitian ini, maka penulis memberikan batasan masalah yaitu :

1. Pada penelitian ini, evaluasi *usability* aplikasi *Pinterest* dilakukan dengan menggunakan metode *usability testing*.
2. Indikator dalam penelitian ini berupa komponen *usability* dimana terdiri dari *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*.
3. Dalam *usability testing*, digunakan pengujian *task scenario* untuk mengevaluasi indikator *learnability*, *efficiency*, *memorability*, serta *error*, dan digunakan kuesioner *SUS* untuk mengevaluasi komponen *satisfaction*.
4. *Usability testing* dilakukan kepada pengguna aplikasi *Pinterest* yang berdomisili di Kota Jambi.
5. Penelitian ini hanya meneliti aplikasi *Pinterest* berbasis *mobile*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana evaluasi *usability* aplikasi *Pinterest* dengan menggunakan metode *usability testing*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dengan dilakukannya penelitian ini, dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan yang lebih luas lagi mengenai bagaimana evaluasi *usability* aplikasi *Pinterest* dengan menggunakan metode *usability testing* serta menambah pengalaman penulis dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Pengembang Aplikasi

Pada Penelitian ini, memberikan informasi mengenai bagaimana tingkat *usability* pada aplikasi *Pinterest* dan permasalahan yang dialami pengguna serta rekomendasi solusi permasalahan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan tambahan dalam mempertimbangkan pengembangan aplikasi *Pinterest* dari segi *usability* yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.

3. Bagi Responden

Dengan penelitian ini, responden dapat menyampaikan pendapat serta kesulitan yang mereka alami dalam menggunakan aplikasi *Pinterest*. Selain itu, diharapkan responden memperoleh bahan masukan mengenai pemanfaatan aplikasi *Pinterest* sehingga dalam penggunaannya menjadi lebih maksimal dan efektif.

4. Bagi Pembaca Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan baru mengenai evaluasi *usability* aplikasi *Pinterest* dengan menggunakan metode *Usability Testing*.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang terdapat pada penelitian ini dilaksanakan berdasarkan urutan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang pembuatan penelitian, perumusan masalah yang dihadapi, batasan-batasan permasalahan yang diambil, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini meliputi teori-teori dasar dan tinjauan pustaka. Teori dasar dikutip dari buku, jurnal, artikel dan lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang analisa masalah serta sebagai acuan untuk menyusun penelitian ini. Tinjauan Pustaka berupa tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan kerangka kerja, metode penelitian, *tools* (alat bantu) yang digunakan, tempat dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian serta metode analisis data yang akan diterapkan dalam pelaksanaan penelitian ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai analisis data dari *task scenario* dan kuesioner *SUS* yang telah dikumpulkan, analisis dan pembahasan permasalahan, serta rekomendasi perbaikan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis.