

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Di era sekarang, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang dengan sangat pesat, terutama dengan adanya internet menjadi faktor utama teknologi informasi dan komunikasi terus berkembang. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi ini menjadikan adanya berita-berita yang bisa kita peroleh secara *online*. Saat ini, berita *online* telah menjadi media massa yang sering dikonsumsi masyarakat. Tak jarang banyak masyarakat yang tidak membaca berita dari koran berbentuk fisik, melainkan dari berita secara *online*[1].

Kehadiran berita secara online melalui berbagai aplikasi, memiliki prinsip utama dalam menilai keberhasilannya, yang diukur dengan memperhatikan kebutuhan pengguna. *Usability* merujuk pada metode untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses desain[2]. *Usability* berasal dari kata “usable” yang berarti dapat digunakan dengan baik. Sesuatu yang dapat dikatakan berguna dengan baik apabila kegagalan dalam penggunaannya dapat dihilangkan atau meminimalkan serta memberikan manfaat dan kepuasan bagi pengguna (Rubin dan Chisnell)[3]. Dengan fokus pada usability, diharapkan dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik dan memenuhi harapan pengguna. metode *usability testing*, yang merupakan cara terbaik untuk mengevaluasi aplikasi dengan mengujinya berdasarkan pengalaman pengguna/*user*[4].

Salah satu contoh aplikasi yang bisa di uji berdasarkan pengalaman penggunaannya adalah aplikasi Koran Jambi. Koran Jambi merupakan aplikasi berita yang mengakumulasi semua berita terbaru pada beragam sumber warta berita dan media *online* terpercaya di Provinsi Jambi. Oleh karena itu, aplikasi ini bertujuan memudahkan para pembaca untuk mendapatkan informasi berita dari sumber yang ada dan sesuai dengan kebutuhan. Pada aplikasi Koran Jambi ini juga memiliki fitur notifikasi yang akan otomatis memberi pemberitahuan saat ada berita-berita terbaru yang dipublikasi, jadi berita akan terus diperbaharui. Selain itu, pada aplikasi Koran Jambi akan menampilkan berita berdasarkan kategori sumber berita. Disamping itu juga memiliki fitur-fitur penyimpanan berita favorit untuk pembaca agar dapat menyimpan berita yang diinginkan atau membagikan berita yang dibaca kepada orang lain lewat email maupun media sosial lainnya.

Namun dilihat dari beberapa hasil wawancara yang dilakukan terhadap pengguna aplikasi Koran Jambi melalui beberapa pertanyaan apakah para pengguna merasa nyaman saat pertama kali menggunakan aplikasi tersebut, terdapat beberapa keluhan ketika menggunakan aplikasi Koran Jambi. Saat membuka tampilan awal untuk tombol pencarian berada di tengah atas, yang sebagaimana biasanya pada aplikasi berada terletak di kanan atas, sehingga bagi pengguna biasanya langsung mencari tombol pencarian di kanan atas akan melihat lagi dimana tombol pencarian pada aplikasi ini. Ditambah pada tampilan tombol pencarian aplikasi ini memiliki warna yang kurang cocok, sehingga menutupi ikon pencarian dan warna yang terlalu terang pada tampilan aplikasi ini. Fitur kategori berita yang tidak ditampilkan diawal untuk memudahkan pengguna saat memilih berita, berita yang

disajikan secara menyeluruh dalam satu tampilan yang lihat dengan mengeser tampilan ke bawah. Selain itu, tampilan gambar pada berita juga kurang jelas atau blur, sehingga saat pengguna ingin melihat gambar berita terlebih dahulu jadi malas membaca judul berita tersebut karena gambar pada judul berita tidak jelas.

Dilihat dari masalah diatas, maka analisis yang akan dilakukan berasal dari perspektif pengguna pada aplikasi Koran Jambi. sehingga digunakanlah metode (*System Usability Scale*) SUS untuk dapat melakukan evaluasi tingkat kepuasan layanan aplikasi Koran Jambi. Metode SUS dikenal sebagai pengukur kepuasan pengguna yang “*quick and dirty*” yang artinya penggunaan kuesioner SUS sangat cepat dan data yang dihasilkan dipercaya. Kuesioner SUS paling sering digunakan untuk mengukur persepsi usability. Dalam metode ini dilakukan penilaian subjektif *usability* yang melibatkan pengguna menggunakan kuesioner sederhana dari suatu sistem dan terdapat sepuluh item skala untuk memberikan sebuah gambaran menyeluruh *usability* suatu sistem[5]. Sehingga berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “**Analisis Kepuasan Aplikasi Koran Jambi dengan Menggunakan Metode (SUS)**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah “Seberapa besar tingkat *usability* serta rekomendasi perbaikan tampilan dalam Aplikasi Koran jambi pada masyarakat sekitar Kota Jambi dengan metode *System Usability Scale* (SUS) ?”

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari masalah, maka penulis menetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Analisis penelitian pada aplikasi ini akan menggunakan pengujian Usability Testing dengan memiliki kriteria : *usefulness, easy to use, easy to learn, satisfacion*, menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* sebagai alat ukur.
2. Aspek yang dianalisis mengenai tingkat kepuasan dari pengalaman pengguna (*User Experience*) saat menggunakan aplikasi tersebut.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner dalam bentuk Google Form berisi 10 pertanyaan dengan jawaban terdiri atas Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju.
4. Rekomendasi untuk perbaikan menggunakan metode *heuristic*.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis tingkat kepuasan Aplikasi Koran Jambi dengan menggunakan metode SUS.
2. Menemukan masalah atau kekurangan yang ada dalam Aplikasi Koran Jambi dengan menggunakan metode SUS.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dalam penggunaan Aplikasi Koran Jambi.
2. Diharapkan dapat mencari solusi terhadap masalah dan kekurangan yang ada dalam penggunaan Aplikasi Koran Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan laporan tugas akhir dapat dilihat melalui sistematika penulisan di bawah ini, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu, teori tentang pengertian analisis, aplikasi, metode SUS, kepuasan pengguna dan teori-teori yang memudahkan dalam mengumpulkan, menyajikan serta menganalisis data.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang uraian dan langkah-langkah akan dilalui secara rinci mengenai metode dalam proses penelitian yang digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN HASIL

Pada bab ini berisi analisa hasil pengelolaan data yang didapat dan pembahasan data kuesioner terkait jawaban responden terhadap kepuasan pada aplikasi tersebut.

BAB V : REKOMENDASI PERBAIKAN

Pada bab ini berisi rekomendasi perbaikan berupa prototype desain pada tampilan aplikasi.

BAB VI: PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan hasil yang diperoleh dan saran bagi peneliti selanjutnya.