

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Di zaman *modern* seperti sekarang, di mana perkembangan teknologi media terus berkembang sangat pesat, masyarakat banyak mengadopsi teknologi media dalam kehidupan sehari-hari. Secara umum, Media adalah suatu alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan korespondensi. Teknologi ini mencakup penggunaan aplikasi, situs web, dan teknologi lainnya untuk mempermudah penyebaran informasi. Internet telah memberikan dampak besar pada perkembangan dunia teknologi dan informasi saat ini.

Media massamodern yang beragam ini menjadi saluran hiburan alternatif yang dapat mengatasi kebosanan bagi penggunanya, seperti yang terlihat dalam platform *YouTube* yang menyajikan konten visual dan audio. Apalagi di bidang telekomunikasi suara, fitur berbasis web yang saat ini terkenal adalah *podcast*. *Podcast* saat ini tampaknya merupakan pendekatan yang lebih baik untuk menghargai konten suara, dengan jumlah iklan yang tidak terlalu banyak dan dengan kuantitas web atau jaringan Wifi. Semua orang dapat mengunduh dan mendengarkan baik secara online maupun secara offline.

*Podcast* adalah media audio mirip dengan radio yang memungkinkan pendengar untuk mengekspresikan kreativitas dan imajinasi mereka. Meskipun mirip dengan

radio, keduanya memiliki perbedaan yang signifikan. Radio adalah media audio analog dengan jadwal siaran dan konten tertentu pada setiap jadwalnya[1].

Kecurigaan mendasar dari media baru ini adalah bahwa media bukan sekedar inovasi terapan untuk mengomunikasikan substansi perwakilan tertentu atau menghubungkan anggota ke percakapan. Media juga mewakili sekumpulan hubungan sosial yang berkolaborasi dengan kepribadian inovasi baru. Media adalah perantara untuk penggunaan individu sebagai alat komunikasi.

*Podcast* merupakan konten audio yang sedang tren di kalangan para pengaruh. Berbeda dengan radio, podcast cenderung berfokus pada percakapan tentang berbagai topik yang disampaikan oleh pembawa acara yang disebut podcaster. Saat ini, banyak inovasi baru muncul seiring dengan perkembangan teknologi, salah satunya adalah konten berbasis layanan streaming untuk radio dan podcast melalui aplikasi bernama Noice. Noice adalah platform konten audio Indonesia yang memungkinkan streaming radio, musik, dan podcast. Selain itu, *Noice* memiliki visi untuk menjadi wadah bagi kreator local dan membangun ekosistem kreator local yang sehat. Sehingga dapat dikatakan *Noice* menjadi rumah konten *audio* pertama yang ada di Indonesia.

Aplikasi *noice* dipercaya bisa menjadi sarana hiburan bagi individu yang ingin memperhatikan rekaman web. Namun, sampai saat ini belum ada penilaian tingkat kemudahan penggunaan yang dilakukan, sehingga belum diketahui apakah aplikasi *commotion* tersebut memenuhi model yang *adausability* yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

(Rubin, J., & Chisnell, 2008)[2]*Usability* berasal dari bahasa Inggris yaitu *usable* yang pada umumnya cenderung dapat dimanfaatkan dengan baik. Sesuatu dapat dianggap berharga apabila kekecewaan klien dapat dibuang atau dibatasi serta memberikan manfaat dan kepuasan kepada klien.

(Faurholt-Jepsen et al. 2019)[3]Ada banyak penelitian di bidang teknologi IT yang hasil penilaian kegunaannya tidak dapat disangkal. Mengabaikan penilaian seperti itu pada tahap desain akan berdampak buruk pada kegunaan perangkat lunak apa pun.

(Nielsen J., 1994)[4]Kenyamanan merupakan tolok ukur kualitas yang dapat digunakan untuk mensurvei kesederhanaan titik interaksi yang digunakan oleh klien dengan menggunakan ukuran tertentu. Karena aplikasi *commotion* umumnya masih baru, estimasi kemudahan penggunaannya sendiri menggunakan tiga sudut pandang pengujian yaitu *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*.

Penyelidikan kenyamanan penting untuk bidang multidisiplin Komunikasi PC Manusia (HCI). Diungkapkan oleh Nugroho[5], HCI merupakan suatu bidang ilmu yang telah lahir sejak sekitar tahun 1970-an yang berkonsentrasi pada metode paling efisien untuk merencanakan tampilan layar PC dalam kerangka data sehingga nyaman digunakan oleh pengguna.

Hal ini dapat dicapai dengan menerapkan evaluasi yang kuat untuk memastikan kegunaan yang baik. Melakukan evaluasi kegunaan pada aplikasi *noice* akan memberikan dampak yang sangat besar nilai manfaat bagi pengguna, karena kegunaan yang lebih baik dapat menghasilkan berbagai keuntungan, termasuk

peningkatan efisiensi, peningkatan kesejahteraan klien, penghindaran stres, peningkatan ketersediaan, dan penurunan kemungkinan kerusakan, yang dinyatakan dalam standar Organisasi Standar Internasional untuk Ergonomi Interaksi Manusia Komputer (ISO 9241-210)[6].

Dari ulasan pada *Google Play Store*, Aplikasi *Noice* mendapatkan rating 4,6 dari 52.949 ulasan pengguna dari sejak awal diluncurkan hingga tahun 2023. Aplikasi ini cukup sukses dalam mengambil hati para pecinta *podcast* serta pendengar suara digital berupa *audio*. Cockton & Woolrych[7] menunjukkan bahwa tugas tambahan dalam uji kegunaan dapat mengungkap masalah baru. Kami mempelajari masalah ini lebih jauh. Banyak pengguna yang puas dengan aplikasi *noice*, tetapi tidak sedikit pula pengguna mengkritik aplikasi ini. Salah satu pengguna yang mengeluhkan ada *bug* di beberapa fitur, seperti pada fitur *download*. Konten-konten yang sudah di unduh seringkali tidak bisa diputar padahal jaringan sinyal dalam keadaan baik. Oleh karena itu, Saya sebagai peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Noice* terutama di wilayah Kota Jambi.

Oleh karena itu, aplikasi ini harus dinilai. Salah satu penilaian yang dapat dilakukan adalah menilai sudut kemudahan penggunaan melalui uji kemudahan, memanfaatkan alat bantu kuesioner *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI) dan penanganan informasi memanfaatkan *Halfway Least Square* (PLS) dengan tool *samrtPLS*.

Survei SUMI terdiri dari 50 penjelasan, pernyataan dalam jajak pendapat SUMI terdiri dari lima klasifikasi artikulasi. SUMI memberikan gambaran menyeluruh mengenai kemudahan penggunaan produk yang dicoba yang tercermin pada lima subskala yang menyertainya[8]:

- 1) Produktivitas, yaitu sejauh mana klien merasa bahwa produk yang digunakan dapat membantu mereka dalam pekerjaannya.
- 2) Efek, khususnya kecenderungan umum (dekat dengan rumah) tanggapan klien terhadap produk yang mereka gunakan.
- 3) Kemudahan penggunaan, khususnya tingkat kejelasan klien dalam mengerjakan atau menggunakan produk yang dikaitkan dengan ketersediaan dokumentasi pendukung.
- 4) Kontrol, khususnya sejauh mana klien merasa bahwa klien dapat menangani produk.
- 5) Learnability, yaitu kemudahan yang dirasakan klien dalam mewujudkannya sehingga klien merasa siap untuk menguasai kerangka tersebut.

Kegunaan adalah aspek paling penting dalam membuat aplikasi. Usability mempunyai definisi umum mengenai seberapa jauh suatu produk atau jasa dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuannya. Lalu bagaimana kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi, antarmuka dapat menghasilkan nilai kepuasan pengguna dalam menggunakan produk[9].

Berdasarkan landasan dan gambaran singkat kemajuan telekomunikasi masa kini terhadap kepuasan pelanggan, dalam kajian kali ini penulis melakukan analisis **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Noice Di Kota Jambi Menggunakan Metode *Usability Testing*”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka permasalahan yang ingin dikaji dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan bagi pengguna aplikasi *noice* menggunakan metode *Usability Testing*
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan adanya layanan aplikasi *noice*?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar tidak membicarakan sejauh mana permasalahan tersebut, maka tulisan ini menjelaskan batasan-batasan permasalahan yang akan dikaji sebagai berikut:

1. Melaksanakan penilaian kenyamanan aplikasi keributan menggunakan survei pemrograman *Software Usability Measuring Inventory*(SUMI).
2. Penanganan informasi menggunakan PLS (Partial Least Square) dengan pemrograman *smartPLS*.
3. Survei *Software Usability Measuring Inventory*(SUMI) diselesaikan berbasis web sebagai struktur Google Drive.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Dengan adanya perumusan masalah yang dibahas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi *noice* menggunakan metode *usability testing*.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan penelitian berikutnya.
2. Memberikan informasi mengenai tingkat minat pengguna aplikasi *noice*
3. Sebagai masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi *noice*.

#### **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran tentang susunan yang logis secara umum, cenderung dilihat melalui susunan yang teratur yang meliputi:

#### **BAB I        PENDAHULUAN**

Bagian ini menggambarkan masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari penelitian ini, manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan dalam pembuatan laporan.

## **BAB II      LANDASAN TEORI**

Pada bagian ini yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

## **BAB III      METOLOGI PENELITIAN**

Dalam bagian ini menjelaskan tahapan yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode *Usability Testing*.

## **BAB IV      MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan menggunakan metode *Usability Testing*.

## **BAB V      HASIL DAN ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini di jelaskan mengenai hasil analisis dan pembahasan data kuesioner terkait jawaban-jawaban responden terhadap kepuasan pengguna aplikasi *noice* di Kota Jambi menggunakan metode *Usability Testing*.

## **BAB VI      PENUTUP**

Bagian ini berisi akhir yang berhubungan dengan bab-bab sebelumnya dan penulis berupaya memberikan ide/saran yang kiranya dapat membangun.

