

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Situs media sosial seperti Instagram berkembang pesat dan mengubah cara orang berkomunikasi, berbagi, dan berbelanja online. Instagram terus mengembangkan fitur-fitur baru, seperti *Reels* (video pendek), *Shopping*, dan *Stories* (gambar atau video pendek yang dapat menghilang). Fitur-fitur baru ini membuat lebih banyak orang ingin menggunakan Instagram dan membantu teman maupun bisnis. Karena perubahan ini, penting untuk memeriksa apakah pengguna menyukai fitur-fitur baru dan merasa mudah digunakan[1].

Penggunaan Instagram di kampus memiliki masalah seperti navigasi yang membingungkan, terdapat *error/bug* aplikasi, dan ikon/fitur yang berubah, hal itu dapat menghambat efektivitas berbagi informasi kampus, pesan organisasi, iklan acara, dan interaksi antar mahasiswa. Studi tentang aplikasi layanan publik pemerintah menunjukkan bahwa faktor kegunaan seperti kemudahan belajar, efektivitas, dan kemudahan mengingat juga memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi layanan publik ini.

Oleh karena itu, bagi sebuah institusi seperti Universitas Dinamika Bangsa, sangat penting untuk memastikan bahwa *platform* media sosial yang digunakan menentukan apakah mahasiswa benar-benar puas dengan Instagram dan mengidentifikasi aspek-aspek yang membutuhkan peningkatan. Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut, studi Anda memiliki signifikansi dan nilai

studi ini akan membantu dalam menilai apakah aplikasi Instagram memenuhi harapan kegunaan dan kepuasan pengguna mahasiswa dan menyarankan area untuk peningkatan jika diperlukan.

Peneliti menggunakan metode *Usability Scale* karena instrumen yang diakui secara luas, lugas, dan andal yang dirancang untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi digital, seperti Instagram. Fokus utama metode SUS yaitu mengukur apa yang dirasakan pengguna tentang kemudahan penggunaan sistem/aplikasi. SUS hanya membutuhkan sampel yang kecil, sehingga efisien dan hemat biaya. Dengan memberikan wawasan berharga, SUS membantu pengembang mengidentifikasi area spesifik yang dapat ditingkatkan pada aplikasi, yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman dan keterlibatan pengguna secara keseluruhan[2].

Mengingat hal-hal tersebut di atas, penting untuk melakukan penilaian kegunaan aplikasi Instagram. Penelitian ini melakukan evaluasi menggunakan pendekatan SUS (*System Usability Scale*). Tujuan penggunaan pendekatan SUS adalah untuk menentukan apakah aplikasi menawarkan nilai guna bagi penggunanya. Oleh karena itu, menilai pengalaman pengguna sangat penting untuk mengukur tingkat kegunaan. Teknik pengujian kegunaan dapat digunakan untuk melakukan evaluasi berdasarkan umpan balik pengguna, karena kegunaan pada dasarnya adalah pendekatan pengujian berdasarkan interaksi pengguna dengan sistem. Evaluasi yang menggunakan metode kegunaan bertujuan untuk mengukur tingkat kegunaan sistem yang ditawarkan. *System Usability Scale* memberikan beberapa manfaat: "(1) metode evaluasi

lebih mudah dipahami oleh peserta, (2) memberikan hasil optimal dengan ukuran sampel terbatas, dan (3) secara efektif membedakan antara aplikasi yang dapat digunakan dan yang tidak." Sebagaimana dicatat oleh Sauro, SUS juga menyediakan alat yang mudah digunakan untuk mengukur penilaian suatu aplikasi. Oleh karena itu, hasil evaluasi yang diperoleh valid dan reliabel[3].

Pentingnya dalam mengevaluasi tentang kepuasan dari sisi pengguna terhadap aplikasi Instagram merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu pengembangan sistem informasi. Atas dasar hal tersebut maka dalam penyusunan penelitian ini penulis mengambil judul **“EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI INSTAGRAM DENGAN METODE USABILITY SCALE (STUDI KASUS : UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA).”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur pada aplikasi Instagram menurut hasil pengukuran *System Usability Scale* (SUS)?
2. Apa saja rekomendasi perbaikan dari permasalahan yang terjadi pada evaluasi aplikasi Instagram?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan ini tidak menyimpang dari ruang lingkup masalah yang dijadikan acuan bagi penulis supaya tidak mencakup pembahasan yang terlalu luas maka diperlukannya batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya berfokus pada evaluasi *usability* dan kepuasan pengguna aplikasi Instagram sebagai *platform* media sosial berbasis *mobile*.
2. Penelitian ini dilakukan dengan metode *System Usability Scale* (SUS).
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Instagram yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi ini dalam lingkungan kampus Universitas Dinamika Bangsa Angkatan 2022 dari populasi sebanyak 931 mahasiswa dengan menggunakan rumus *Slovin*. Jadi, jumlah sampel yang diperoleh sebesar 279,78 dibulatkan menjadi 280 responden.
4. Penelitian ini menggunakan model pengumpulan data secara *online* menggunakan *google form*.
5. Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan 5 alternatif jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-ragu (RG), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).
6. *Software* yang digunakan untuk mengelola data SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Instagram menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Untuk menilai sejauh mana kepuasan menurut persepsi pengguna.
3. Untuk mengidentifikasi aspek-aspek Instagram yang perlu perbaikan berdasarkan skor butir SUS.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini bermanfaat untuk:

1. Bagi Penulis
Mengembangkan ilmu di bidang pengalaman pengguna (UX) dan penilaian kegunaan, khususnya melalui teknik *Usability Scale* dalam kaitannya dengan media sosial.
2. Bagi Mahasiswa
Dapat memberikan ilustrasi tentang seberapa puas dan nyaman mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa saat menggunakan aplikasi Instagram.
3. Bagi Universitas Dinamika Bangsa Jambi
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai sumber referensi penelitian selanjutnya agar mahasiswa dapat belajar dan mendapatkan pengalaman

yang sesuai dalam mengembangkan keterampilan evaluasi, kritis, dan berpikir kreatif.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori – teori yang dapat digunakan sebagai suatu informasi dalam penelitian kepuasan pengguna suatu aplikasi Instagram menggunakan metode *Usability Scale*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, dan bahan, serta bahan pendukung dalam melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL EVALUASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil yang telah diperoleh dari suatu metode penelitian yang dilakukan serta melihat gambaran *feedback* yang diberikan dari setiap responden.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari tahap analisis berserta saran atau masukan bagi pengembangan aplikasi yang akan dievaluasi.