

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

WhatsApp adalah salah satu aplikasi berbasis *internet* yang sangat populer untuk komunikasi. Berdasarkan laporan dari katadata.com[1], per Juni 2021 bahwa saat ini terdapat lebih dari 50 juta pengguna *WhatsAppbusiness*, dengan total 2 milyar pengguna aktif yang mayoritas penggunanya adalah laki-laki dan di Indonesia terhadat 78 juta pengguna aktif sebagai negara pengguna *WhatsApp* terbesar ketiga di dunia setelah brasil dan India. Jumlah pengguna *WhatsApp* di Indonesia diprediksi akan terus naik mencapai 83 juta pengguna di tahun 2025[2]. Tingginya jumlah pengguna aplikasi *WhatsApp* menunjukkan bahwa *WhatsApp* telah menjadi salah satu media komunikasi utama bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Kondisi ini juga dapat ditemukan pada masyarakat di Kota Jambi yang banyak memanfaatkan aplikasi *WhatsApp* untuk berbagai aktivitas komunikasi, seperti berkomunikasi dengan keluarga, teman, pekerjaan maupun kegiatan pendidikan dan bisnis. *WhatsApp* menjadi pilihan alternatif sebagai media komunikasi karena *fleksibilitas* yang dapat menyesuaikan dengan kondisi. Aplikasi *whatsApp* memiliki banyak fitur-fitur pendukung didalamnya. Fitur-fitur *whatsApp* yang dapat digunakan oleh para penggunanya yaitu: Tanda pesan sukses terkirim, sudah diterima dan sudah dibaca, dapat mengirim dokumen berupa foto, video, *audio*, lokasi, kontak, *View Contact*, *Avatar*, *Add conversation shortcut*, *Email Conversation*, *Forward*, *Smile Icon*, *Call*

/ Panggilan, *Video Call*, *Block* dan *Status*[3]. Dapat diketahui aplikasi *WhatsApp* memiliki banyak fitur untuk memudahkan dalam berkomunikasi.

Usability testing adalah metode yang digunakan untuk mengukur seberapa baik pengguna dapat menggunakan suatu aplikasi atau sistem[4]. Salah satu metode yang sering digunakan untuk evaluasi *usability* adalah *System Usability Scale* (SUS), merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* sistem komputer menurut sudut pengguna pandang dikembangkan oleh John Brooke sejak 1986[5]. Metode *System Usability Scale* memiliki kelebihan dibandingkan dengan metode *usability* lain. Metode ini sederhana dan mudah digunakan karena hanya terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala penilaian yang mudah dipahami oleh responden. *System Usability Scale* (SUS) bersifat fleksibel dan dapat diterapkan pada berbagai jenis sistem, baik aplikasi *mobile*, *website*, maupun perangkat lunak[6]. Metode ini memungkinkan penilaian cepat terhadap aspek *usability* dan membantu menentukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pengguna. Pengujian *usability* perlu dilakukan untuk menilai secara objektif tingkat kemudahan aplikasi *WhatsApp* dalam dipelajari, efisiensi penggunaan, kemudahan diingat, tingkat kesalahan yang terjadi serta tingkat kepuasan pengguna aplikasi *WhatsApp* di Kota Jambi. Melalui proses evaluasi ini kelemahan pada antarmuka maupun fitur dapat diidentifikasi secara sistematis sehingga dapat menjadi landasan dalam merumuskan perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Penelitian terkait dengan topik yang diangkat pada penelitian ini antara lain, Pemanfaatan *WhatsApp Group* sebagai Media Promosi dalam Penjualan *Online*

menunjukkan bahwa penggunaan fitur *WhatsApp Group* (WAG) mempermudah UMKM mempromosikan produk atau jasa secara *online* karena materi promosi dapat disebarkan cepat dalam berbagai bentuk dan memungkinkan interaksi langsung dengan pembeli. Namun, pesan promosi sering tenggelam di tengah percakapan ramai. Oleh karena itu, disarankan untuk mengelompokkan *chat* penting atau membuat grup khusus berisi informasi produk dan promo agar komunikasi tetap efektif dan informasi mudah diakses anggota[7]. Pemanfaatan Aplikasi *WhatsApp* sebagai Media Pembelajaran dalam Jaringan kepada Peserta Didik Paket B UPTD SPNF SKB Kota Cimahi menunjukkan bahwa guru memanfaatkan fitur seperti foto, video, dokumen, grup *WhatsApp*, dan *video call* untuk menyampaikan materi serta berkomunikasi dengan siswa. Namun, memori ponsel sering cepat penuh akibat banyaknya *file*. Karena itu, disarankan untuk mengelola *file* pembelajaran secara efisien dan menyediakan alternatif akses materi[8].

Berdasarkan hasil dan saran dari penelitian terdahulu, ditemukan bahwa penggunaan *WhatsApp* masih memiliki beberapa kendala. Terutama terkait dengan efektivitas komunikasi dan kapasitas penyimpanan. Khususnya pada *Dashboard* Utama belum mampu mengelompokkan percakapan secara terstruktur dan Media serta *Storage Manager* masih terbatas dalam mengendalikan penumpukan *file* yang memenuhi memori perangkat. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan akan evaluasi *usability* terhadap kedua fitur tersebut dengan menggunakan *metode System Usability Scale* (SUS) sebagai instrumen pengukuran. Perbaikan dan

pengembangan fitur aplikasi *WhatsApp* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) menjadi langkah penting agar *WhatsApp* lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kondisi ini relevan dengan kebutuhan pengguna di Kota Jambi yang memerlukan aplikasi komunikasi yang lebih mudah digunakan, efisien dan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah diatas penulis ingin melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Usability Testing Aplikasi WhatsApp Menggunakan Metode System Usability Scale (Studi Kasus : Di Kota Jambi).

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah antara lain :

1. Bagaimana penerapan SUS untuk evaluasi *Usability* aplikasi *WhatsApp* dari keluhan pengguna di Kota Jambi.
2. Bagaimana mengevaluasi aplikasi *WhatsApp* dan mengetahui hasil *Usability Testing* dengan *System Usability Scale* (SUS) dari segi pengguna di Kota Jambi.

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah pada penelitian ini, antara lain :

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi *WhatsApp* versi 2.25.22.80.
2. Penelitian hanya akan berfokus pada fitur pengelompokan percakapan dan media penyimpanan atau *Storage Manager*.

3. Evaluasi aplikasi *WhatsApp* menggunakan *metode Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*.
4. Pengolahan data menggunakan *Microsoft Excel*.
5. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan *Google Form*.
6. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *WhatsApp* di Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian berikut :

1. Menerapkan tingkat *usability* pada aplikasi *WhatsApp* berdasarkan pengalaman pengguna menggunakan metode SUS.
2. Mengevaluasi aspek-aspek *usability* yang menjadi kelebihan dan kekurangan pada aplikasi *WhatsApp*.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan desain antarmuka dan fitur aplikasi *WhatsApp* untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan terkait evaluasi *usability* pada aplikasi *WhatsApp* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.

2. Memberikan gambaran mengenai aspek *usability* yang memengaruhi pengalaman pengguna aplikasi *WhatsApp*, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dalam pengembangan antarmuka aplikasi *WhatsApp*.
3. Sebagai referensi bagi pengembang aplikasi *WhatsApp* dan peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait evaluasi *usability* pada aplikasi *WhatsApp*.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan laporan ini disusun secara sistematis agar mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada 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

Pada 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 : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, menjelaskan kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, alat dan bahan penelitian, serta tahapan penggunaan metode *System Usability Scale* dalam proses evaluasi.

BAB IV : MODEL INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini, disajikan gambaran umum aplikasi, analisis permasalahan yang ditemukan, variabel penelitian, serta hasil rekapitulasi dan analisis data kuesioner yang diolah menggunakan *Microsoft Excel* sebagai dasar hasil penelitian.

BAB V : TAMPILAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

Pada bab ini, memaparkan tampilan antarmuka aplikasi yang menjadi objek evaluasi dan menyajikan usulan perbaikan berdasarkan hasil temuan dan analisis pada bab sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini, membuat tentang kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun ke arah yang lebih baik.