

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi mempunyai dampak yang sangat signifikan pada cara hidup masyarakat terutama dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Salah satu bentuknya adalah kemudahan dalam mengakses informasi. Pada era serba teknologi saat ini untuk mendapatkan informasi lebih mudah dan cepat untuk diakses berkat adanya internet. Dengan memanfaatkan mesin pencari dan situs website, masyarakat dapat lebih mudah dalam mencari dan mengakses informasi. Sehingga penyebaran pengetahuan dapat lebih cepat dan luas, serta masyarakat dapat belajar dan mengembangkan diri secara mandiri. Dengan teknologi informasi telah membuka pintu untuk menuju pengalaman baru bagi masyarakat untuk mengonsumsi seni, hiburan, dan terutama informasi (Lubis & Nasution, 2023).

Perkembangan dalam teknologi informasi dan telekomunikasi telah membawa pengaruh terhadap pola perilaku di masyarakat serta perubahan dalam interaksi sosial (Santoso et al., 2019). Cara masyarakat berinteraksi telah berubah karena adanya media sosial, aplikasi pesan instan, dan platform digital lainnya. Komunikasi tidak lagi hanya terbatas pada pertemuan fisik, tetapi seiring berkembangnya teknologi komunikasi dapat dilakukan jarak jauh. Masyarakat bisa saling berkomunikasi dengan orang lain dari negara maupun benua lain, menjalin hubungan serta bertukar kisah hidup dengan cepat dan mudah (Lubis & Nasution, 2023).

Teknologi yang mempermudah dalam hal berkomunikasi salah satunya ialah aplikasi *chatting*, melalui aplikasi *chatting* masyarakat dapat saling berkiriman pesan teks, suara, gambar serta dapat melakukan panggilan telepon suara ataupun video dengan tatap muka secara langsung (Rahadjeng et al., 2022). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahadjeng et al., 2022 mengenai penentuan aplikasi terbaik untuk *chatting* diperoleh informasi bahwa Whatsapp unggul pada peringkat pertama, posisi kedua ada Instagram, setelahnya disusul Messenger, berikutnya Line, dan yang berada di peringkat

terakhir adalah Telegram. Telegram merupakan aplikasi *instant messenger* yang berbasis *cloud* berasal dari Rusia. Dengan telegram pengguna dapat memanfaatkan fitur yang disediakan seperti mengirim pesan, foto, video, audio, dokumen dan stiker (Telegram, 2024). Jumlah unduhan Telegram telah mencapai 1 juta kali di *Google playstore* dengan rating 4.0 dan di 10 ribu di *appstore* dengan rating 3.6.

Permasalahan pada aplikasi *Chatting* Telegram yang ditemukan selaras dengan penelitian sebelumnya yang diteliti Arisandy et al. (2022) tentang perbandingan WhatsApp dan Telegram terdapat perbedaan *user experieece* yang signifikan, Telegram memiliki poin yang lebih rendah daripada WhatsApp terutama pada faktor *intuitive use* yang berarti pengguna belum merasa aplikasi mudah digunakan, *dependability* yang berarti aplikasi belum dapat diandalkan dan *efficiency* berarti aplikasi belum dapat membantu pengguna mencapai tujuannya dengan cepat (Arisandy et al., 2022). Serta berdasarkan hasil identifikasi pada ulasan pengguna dengan bintang 1 dan 2 ditemukan beberapa permasalahan seperti mengenai tampilan login dimana pengguna kesulitan untuk melakukan login, kesulitan dalam membedakan pesan yang sudah dibaca dan sudah terkirim karena memiliki ikon yang sama, dan penempatan kumpulan *story* serta postingan pengguna yang tidak efisien. Berdasarkan permasalahan dari ulasan pengguna aplikasi *chatting* Telegram yang memiliki kaitan dengan permasalahan *usability*. Sistem dengan *usability* yang rendah cenderung mendorong pengguna meninggalkan aplikasi (Ningrum et al., 2019). Permasalahan ini mengarah kepada tiga komponen standar *usability*, yaitu efektivitas (*effective*), efisiensi (*efficiency*) dan kepuasan (*satisfaction*).

Dengan demikian, *usability* tentu menjadi aspek penting pada suatu aplikasi. Riyadi (2019) mendefinisikan *usability* merupakan hasil analisis kualitatif yang ditentukan dengan kemudahan pangguna dalam menggunakan aplikasi, sebuah aplikasi untuk dapat dianggap *usable* apabila dapat berjalan secara efisien, efektif, dan memuaskan penggunanya. Oleh karenanya penting untuk sebuah aplikasi fokus pada salah satu aspek penting yaitu *usability*. Tingkat atau nilai *usability* pada aplikasi memungkinkan untuk dijadikan

patokan seberapa berfungsi dan bermanfaatnya suatu aplikasi saat digunakan. Semakin baik nilai *usability* yang didapatkan maka akan bertambah banyak pengguna yang memilih bertahan (Ginanjari, 2023). Maka dari itu, akan dilakukan penelitian untuk menguji *usability* dari aplikasi *chatting* Telegram memakai metode *Usability Testing*, dalam pengumpulan data kuantitatif menggunakan teknik Performance Measurement (PM) untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas, dan untuk pengumpulan data kualitatif menggunakan teknik Retrospective Thinking Aloud (RTA) dengan kuesioner *USE Questionnaire* sebagai parameter pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Menurut pendapat J. Nielsen *Usability Testing* bertujuan untuk mengetahui seberapa mudah pengerjaan dan seberapa cepat pengerjaan pengguna terhadap tugas yang diberikan (Ningrum et al., 2019). Sedangkan peneliti memilih *Usefulness*, *Satisfaction*, dan *Ease of use (USE) Questionnaire* dikarenakan mempunyai 4 dimensi pernyataan serta berhubungan terhadap beberapa masalah yang peneliti temukan pada ulasan pengguna aplikasi *chatting* Telegram di *Google PlayStore* dan *AppStore* yang mana berhubungan mengenai *efficiency* (efisiensi), *effective* (efektivitas), dan *satisfaction* (kepuasan) pengguna. Adapun penelitian sebelumnya terlebih dahulu meneliti menggunakan teknik *Usability Testing* dan parameter *USE Questionnaire* telah dilakukan oleh Ginanjari (2023) dengan memberikan perbaikan kepada aplikasi Maxim sehingga mengalami peningkatan nilai *usability* pada keempat parameter dari *USE Questionnaire*.

Penelitian ini memiliki tujuan utama untuk melakukan evaluasi dan juga rekomendasi kepada aplikasi *chatting* Telegram menggunakan metode *Usability Testing* dan *USE Questionnaire* sehingga aplikasi dapat mengetahui fitur mana yang memerlukan peningkatan dan membutuhkan perbaikan agar aplikasi mampu bersaing dengan aplikasi kompetitor *chatting* yang sejenis dan semakin baik lagi dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Pada rumusan masalah beberapa permasalahan yang ditemukan berlandaskan dari isi latar belakang, berikut beberapa masalah utama yang mendasari penelitian ini, yakni:

1. Bagaimana evaluasi *usability* aplikasi *chatting* Telegram dengan *Usability Testing* dan *USE Questionnaire*?
2. Apa rekomendasi untuk perbaikan yang dibutuhkan aplikasi *chatting* Telegram?
3. Bagaimana perbandingan dari nilai *usability* Telegram pada pengujian awal dan akhir setelah diberikan rekomendasi?

1.3 Tujuan

Merujuk pada permasalahan yang telah dibahas, dengan demikian tujuan penelitian ini, ialah:

1. Dapat mengetahui evaluasi aplikasi *chatting* Telegram setelah dilakukan pengujian dengan *Usability Testing* dan *USE Questionnaire*.
2. Mendapatkan rekomendasi perbaikan yang diperlukan dan memberikan saran solusi kepada aplikasi *chatting* Telegram berdasarkan hasil dari evaluasi *usability*.
3. Mengetahui apakah nilai *usability* pada aplikasi *chatting* Telegram mengalami peningkatan setelah diberikan rekomendasi perbaikan.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada dasarnya suatu penelitian dibuat agar dapat berguna, oleh karena itu peneliti berharap adanya manfaat dari penelitian ini, yakni:

1. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat memperluas pengetahuan serta menjadi sarana implementasi pengetahuan peneliti, khususnya mengenai evaluasi *usability*.
2. Bagi instansi Universitas Merdeka Malang, diharapkan dapat berkontribusi dalam perluasan atau pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

3. Bagi pihak pengembang aplikasi Telegram, penelitian ini dapat memberikan hasil evaluasi *usability* dan rekomendasi perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

1.5 Batasan Masalah

1. Evaluasi dilakukan dengan *Usability Testing* dan *USE Questionnaire*
2. Hasil perbaikan dibuat hanya dalam bentuk *Prototype High-Fidelity*
3. Evaluasi dan rekomendasi hanya terbatas pada aplikasi Telegram *Mobile*
4. Pemanfaatan tools pada penelitian ini seperti Zoom untuk melakukan *Usability Testing* secara daring, Google Form untuk penyebaran kuesioner dengan parameter *USE Questionnaire*, Figma untuk mendemonstrasikan hasil rekomendasi perbaikan aplikasi.