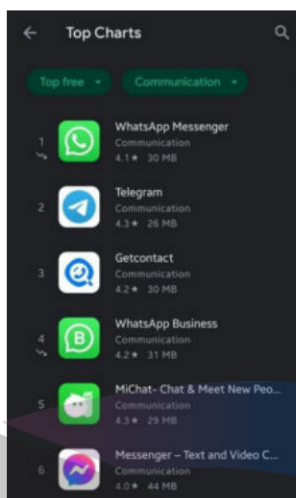


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di era sekarang membuat segala sesuatu dapat diselesaikan dengan cara yang lebih praktis dan membuat banyak peluang untuk menciptakan solusi dari masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Peran teknologi dalam kehidupan sehari-hari tentunya sangat berpengaruh dalam menunjang aktivitas sehari-hari dan menjawab tuntutan pekerjaan yang lebih cepat, mudah, dan menghemat waktu. Salah satunya dalam bidang teknologi komunikasi seperti adanya *smartphone* dan internet, membuat manusia semakin mudah dalam berkomunikasi untuk kepentingan pribadi maupun bisnis.

Aplikasi untuk media komunikasi yang populer di Indonesia yaitu WhatsApp dan Telegram. WhatsApp adalah sebuah platform yang menyediakan layanan untuk pesan teks dan audio, panggilan suara gratis dan bertukar foto atau video. Lebih dari 2 miliar orang di lebih dari 180 negara menggunakan WhatsApp untuk tetap terhubung dengan teman dan keluarga, kapan pun dan di mana pun [1]. Telegram adalah sebuah platform yang memungkinkan pengguna mengirimkan pesan, berbagi foto, video dan audio serta bertukar file yang terenkripsi. Telegram memiliki lebih dari 500 juta pengguna aktif bulanan dan merupakan salah satu dari 10 aplikasi yang paling banyak diunduh di dunia [2]. Telegram memiliki banyak kesamaan dengan WhatsApp dalam hal berurusan dengan ID pengguna dan kontak, serta nomor telepon digunakan untuk identifikasi utama pengguna. Kedua aplikasi ini termasuk dalam *Top Charts* di GooglePlay dan AppStore Indonesia. Pada 13 September 2021, WhatsApp mendapatkan peringkat 1 *Top Charts* kategori *Communications* pada GooglePlay dan Telegram mendapatkan peringkat 2 (lihat Gambar 1.1) [3]. Sedangkan pada AppStore, WhatsApp mendapatkan peringkat 1 *Top Charts* kategori *Social Networking* dan Telegram mendapatkan peringkat 2 (lihat Gambar 1.2) [4].



Gambar 1.1 Top Charts Communication Apps GooglePlay



Gambar 1.2 Top Charts Communication Apps AppStore

WhatsApp dan Telegram merupakan kompetitor dalam industri aplikasi pesan instan yang memiliki kekuatan dan kelemahan masing-masing. Kedua aplikasi ini terus-menerus mengerjakan pembaruan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dalam suatu aplikasi, *user experience* adalah salah satu bagian penting untuk meningkatkan kemudahan dan kepuasan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi ataupun dengan pengguna lain. Berbagai perusahaan bersaing untuk menciptakan perangkat lunak yang memiliki tampilan dan pengalaman pengguna yang baik dan interaktif [5]. Aplikasi yang buruk dan tidak sesuai dengan harapan pengguna dapat berdampak pada turunnya pendapatan perusahaan, produktivitas, tingkat retensi pengguna, maupun pemborosan biaya pengembangan aplikasi secara keseluruhan. Contoh *user experience* yang buruk

misalnya seperti navigasi aplikasi yang rumit, sulit menemukan informasi dalam aplikasi, fitur dan halaman yang tidak konsisten, masalah privasi data, dan sebagainya. Sangat penting bagi perusahaan untuk memahami pengguna, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna melalui utilitas, kemudahan penggunaan, serta meningkatkan layanan dan kepercayaan produk.

UEQ+ adalah kumpulan variabel untuk membangun kuesioner UX konkret yang bergantung pada kebutuhan evaluasi. UEQ+ dapat digunakan untuk membuat kuesioner UX yang disesuaikan dengan kebutuhan konkret produk tertentu, yaitu mengukur dengan tepat aspek UX yang tampaknya paling relevan untuk produk yang ingin diteliti [6]. UEQ+ mencoba memecahkan masalah ini dengan pendekatan modular dan daftar variabel penilaian yang lebih besar untuk menyelidiki suatu produk seperti *Attractiveness* (Daya Tarik), *Efficiency* (Efisiensi), *Perspiciuity* (Kejelasan), *Dependability* (Tingkat Keandalan), *Stimulation* (Stimulasi), *Novelty* (Kebaruan), *Trust* (Tingkat Kepercayaan), *Haptics* (Haptik), *Acoustics* (Akustik), *Personalization* (Personalisasi), *Usefulness* (Kegunaan), *Value* (Nilai), *Aesthetics* (Estetika Visual), *Intuitive Use* (Penggunaan Secara Intuitif), *Trustworthiness of Content* (Tingkat Kepercayaan Terhadap Konten), *Quality of Content* (Kualitas Konten), *Clarity* (Kejelasan Tampilan), *Response behavior* (Bentuk Respon), *Response quality* (Kualitas Respon), *Comprehensibility* (Kemampuan Memahami Perintah) [7].

Dalam proses pengembangan aplikasi ke depannya agar mampu bersaing dengan kompetitor di bidang IT yang sama, perusahaan perlu meningkatkan performa produk dan layanannya. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan meningkatkan *user experience* yang lebih baik, memuaskan, dan memberikan nilai dan manfaat bagi pengguna. Evaluasi bisa dilakukan dengan menilai *user experience* pengguna serta membandingkan hasil penilaiannya dengan kompetitor.

Mengacu pada permasalahan di atas, penelitian ini ingin mengukur dan mengevaluasi pengalaman pengguna dari kedua aplikasi tersebut untuk mengetahui perbandingan penilaian pengalaman pengguna kedua aplikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode UEQ+ berdasarkan variabel penilaian kategori produk *messenger* yang terdiri dari *Trust* (Tingkat Kepercayaan), *Intuitive Use* (Penggunaan

Secara Intuitif), *Dependability* (Tingkat Keandalan), dan *Efficiency* (Efisiensi) untuk mengetahui penilaian *user experience* pada aplikasi *mobile* WhatsApp dan Telegram.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang akan diuraikan adalah:

1. Bagaimana penilaian *user experience* WhatsApp?
2. Bagaimana penilaian *user experience* Telegram?
3. Bagaimana perbandingan penilaian *user experience* WhatsApp dan Telegram?
4. Apa saja keunggulan dan kekurangan *user experience* dari kedua aplikasi tersebut?
5. Variabel apa saja yang memperoleh nilai tertinggi pada aplikasi WhatsApp?
6. Variabel apa saja yang memperoleh nilai tertinggi pada aplikasi Telegram?

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, peneliti memfokuskan pada:

1. Objek penelitian yang akan diteliti adalah aplikasi *mobile* WhatsApp dan Telegram.
2. Penelitian menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+).
3. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna aplikasi *mobile* WhatsApp dan Telegram di Universitas Mikroskil.
4. Teknik pengumpulan data adalah menggunakan *Google Form* (kuesioner *online*) yang disebarakan melalui WhatsApp, Telegram, Instagram, dan Microsoft Teams.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari dilakukannya penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Untuk memberikan evaluasi *user experience* pada aplikasi *mobile* WhatsApp dan Telegram dengan menilai *user experience* dan membandingkan hasil penelitian antara kedua aplikasi tersebut.
2. Sebagai bahan evaluasi penilaian *user experience* yang dapat digunakan manajer atau pengembang aplikasi dalam mengembangkan layanan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memuaskan pengguna.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari dilakukannya penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Dari sisi praktis
Dapat memberikan pengetahuan akan penilaian *user experience* terhadap aplikasi *messenger* WhatsApp dan Telegram, dan perbandingan penilaian *user experience* dari kedua aplikasi *messenger* tersebut. Sehingga nantinya WhatsApp dan Telegram dapat menggunakan bahan evaluasi saran perbaikan sesuai variabel yang dinilai agar dapat menghasilkan *user experience* produk dan kepuasan pengguna yang lebih baik.
2. Dari sisi akademik
Dapat mengetahui gambaran mengenai *user experience* umum dari pengguna aplikasi *messenger* (WhatsApp dan Telegram) dalam menggunakan produk / layanan berdasarkan metode UEQ+ dari faktor *Trust* (Tingkat Kepercayaan), *Intuitive Use* (Penggunaan Secara Intuitif), *Dependability* (Tingkat Keandalan), dan *Efficiency* (Efisiensi). Serta pentingnya *user experience* yang baik dalam menggunakan suatu produk / layanan bagi pengguna dan juga perusahaan.