

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) adalah kebutuhan mendasar untuk mendukung kinerja suatu institusi atau organisasi. Dengan adanya Teknologi Informasi tingkat efisiensi dan efektivitas dari proses bisnis maupun pekerjaan akan meningkat. Salah satu contoh dari berkembangnya TI adalah aplikasi *mobile* yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi. Pada dasarnya aplikasi *mobile* yang digunakan sangat membantu dan memudahkan dalam memperoleh informasi maupun layanan, sehingga mampu memberikan kecepatan baik dalam mencari informasi maupun memperoleh informasi. Perkembangan Teknologi Informasi tidak hanya merambah di satu bidang saja, namun telah merambah di semua faktor kehidupan manusia. Salah satunya adalah bidang media sosial. Salah satu media sosial yang populer adalah *Instagram* [1].

Nama *Instagram* sendiri diambil dari dua kata, yaitu *instan* dan *telegram* yang berarti sebuah foto instan yang dapat dibagikan kepada orang lain dengan cepat. Pada awal kemunculannya di tahun 2010, kemampuan *Instagram* hanya terbatas pada mengunggah foto atau video berdurasi 15 detik, memberikan komentar, dan menyukai unggahan seseorang saja. Namun, seiring dengan meningkatnya pengguna *Instagram* dari tahun ke tahun dan sebagai gagasan untuk mengukuhkan posisinya sebagai media sosial yang tidak bisa dipandang sebelah mata [2]. Hingga saat penulis membuat Tugas Akhir ini, *Instagram* telah diunduh lebih dari 1 juta kali dengan nilai 4,3 bintang dari 140 juta ulasan, Dari rating tersebut terlihat banyak ulasan negatif yang diberikan oleh pengguna pada aplikasi *Instagram Story* [3]. Salah satu fitur terbaru yang ditawarkan oleh *Instagram* adalah *Instagram Story* atau biasa disingkat *Instastory*. Fitur yang pertama kali dikenalkan pada bulan Agustus, 2016, itu memungkinkan penggunanya untuk mengunggah foto maupun video berdurasi 15 detik yang nantinya hanya akan bertahan selama 24 jam setelah foto maupun video diunggah. Fitur ini sering digunakan oleh para pengguna *Instagram* untuk memamerkan sebanyak-banyaknya kehidupan sehari-hari mereka melalui video atau foto tanpa harus mengunggahnya di *timeline Instagram* dan merusak *feeds* mereka. Dalam *Instastory* sendiri, terdapat berbagai macam fitur lain yang bertujuan untuk menunjang unggahan foto dan video para pengguna agar terlihat lebih menarik. Contohnya adalah berbagai macam efek kamera, kemampuan untuk menandai pengguna *Instagram* lain,

menandai lokasi tempat unggahan tersebut diambil, menyematkan *tagar*, melakukan *polling*, *countdown*, dan *gif* [2].

Berdasarkan ulasan pengguna yang penulis baca pada *PlayStore*, terdapat beberapa ulasan negatif yang diberikan oleh pengguna pada aplikasi *Instagram Story*. Beberapa pengguna merasa *User Interface* sulit dipahami, berikut ulasannya “Membbingungkan, setelah *update* aplikasi filter efek yang awalnya di bagian cerita pindah ke bagian *reel* dan ketika dipindahkan kembali tidak bisa”. Terdapat juga ulasan negatif mengenai *User Experience* seperti, “Hasil foto tidak bisa disimpan, bahkan untuk merekam video saja durasinya sangat singkat”. Berikutnya terdapat ulasan negatif mengenai kepuasan pengguna terhadap *Usability* seperti “Audio pada fitur *reels* tidak sinkron dengan klip video, videonya kecepatan padahal ketika perekaman sudah pas” [3]. Agar ulasan negatif berkaitan permasalahan di atas semakin berkurang, maka perlu dilakukan pengukuran *Usability* pada aplikasi *Instagram Story* agar ke depannya *Usability* aplikasi jauh lebih baik. *Usability* merupakan ukuran kualitas untuk menilai sejauh mana kemudahan antarmuka pengguna untuk digunakan. Pengujian *Usability* bertujuan untuk mengukur tingkat *Usability* aplikasi dengan mengukur sejauh mana tingkat kemudahan pengguna menyelesaikan tugas dan tingkat kecepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas [4].

Permasalahan utama pada aplikasi *mobile Instagram Story* adalah pada Interaksi Manusia dan Komputer (IMK). Tingkat kesalahan dalam menggunakan aplikasi akan lebih besar ketika suatu aplikasi memiliki *User Interface* yang buruk dan menghasilkan *User Experience* (UX) yang buruk juga. Dengan mempertimbangkan masalah yang ada, maka dilakukan evaluasi *Usability* aplikasi *mobile Instagram Story*. Penelitian ini menggunakan metode *Usability Testing* sebagai metode untuk menilai tingkat *Usability* dari objek yang diteliti. Selain itu, penelitian ini menggunakan kuesioner *Usefulness*, *Satisfaction*, and *Ease of Use (USE)* yang akan diberikan kepada responden terkait. *USE Questionnaire* memiliki empat parameter, yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning*, dan *satisfaction*. Pemilihan tersebut didasarkan karena parameter pada *USE Questionnaire* telah mencakup 3 dari 5 aspek *Usability* yang diamati dalam penelitian, yaitu aspek *learnability*, *efficiency*, dan *satisfaction* [5].

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti membuat pengukuran kualitas aplikasi *mobile Instagram Story* sebagai Tugas Akhir dengan judul **“Pengukuran *Usability* Aplikasi *Mobile Instagram Story* menggunakan Metode *Usability Testing* dengan *USE Questionnaire*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang diuraikan, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah:

1. Apakah *User Interface (UI)* pada aplikasi *mobile Instagram Story* mudah dimengerti dan nyaman digunakan?
2. Apakah fitur-fitur pada aplikasi *mobile Instagram Story* sudah sepenuhnya memenuhi *User Experience (UX)* pengguna untuk berkreasi serta menuangkan ide-ide dalam kehidupan bersosial media mereka?
3. Bagaimana *Usability* aplikasi *Instagram Story* akan mempengaruhi kepuasan pengguna?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur *Usability* aplikasi *Instagram Story* menggunakan metode *Usability Testing* dengan *USE Questionnaire*.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah *User Interface* aplikasi *mobile Instagram Story* mudah dan nyaman digunakan.
2. Untuk mengetahui apakah fitur-fitur yang disediakan aplikasi *mobile Instagram Story* yang sekarang ini sudah memenuhi kebutuhan para pengguna.
3. Untuk mengetahui apakah *Usability* aplikasi *Instagram Story* mempengaruhi kepuasan pengguna.

1.5 Ruang Lingkup

Adapun batasan masalah untuk penyusunan Tugas Akhir ini adalah:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pemilik aplikasi *Instagram* untuk melakukan perbaikan pada *Instagram Story* dan penelitian ini bermanfaat untuk penulis sebagai wadah untuk diterapkannya teori-teori yang telah diterima ketika penulis menimba ilmu di Universitas Mikroskil.
2. Skala yang digunakan untuk menentukan skor jawaban dari responden adalah Skala *Likert* 1 sampai 5 *point*. Dengan format penilaian: nilai 1 (sangat tidak setuju), nilai 2 (tidak setuju), nilai 3 (netral), nilai 4 (setuju), nilai 5 (sangat setuju).

3. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i aktif Universitas Mikroskil Program Studi S-1 Sistem Informasi T.A. 2022/2023 dengan jumlah populasi sebanyak 948 orang, yaitu: angkatan 2022 sebanyak 256 orang, angkatan 2021 sebanyak 182 orang, angkatan 2020 sebanyak 176 orang, angkatan 2019 sebanyak 248 orang, dan mahasiswa non-semester sebanyak 86 orang. Sumber tersebut didapat dari Bagian Administrasi dan Akademik Universitas Mikroskil pada bulan Oktober 2022. Maka, dengan menggunakan rumus *Slovin* tingkat kesalahan 10% didapatkan 91 mahasiswa sebagai responden.
4. Pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah teknik *Simple Random Sampling*.
5. Menggunakan *software SPSS* dan *Microsoft Excel* sebagai alat untuk membantu pengolahan data dan menggunakan *Microsoft Forms* untuk membantu dalam pengumpulan data.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL