

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin maju. Hal ini memberikan begitu banyak kemudahan dan manfaat baru yang dapat dipergunakan bagi siapa saja yang mampu untuk mengaksesnya. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk pekerjaan, memperluas jaringan komunikasi dalam berbisnis, menambah wawasan agar lebih luas, dan sebagainya. Peningkatan kualitas hidup semakin menuntut manusia untuk melakukan berbagai aktivitas yang dibutuhkan dengan mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya [1]. Dikarenakan oleh adanya mobilitas penduduk yang tinggi, keberadaan rumah kontrakan dan indekos sangat diperlukan untuk memudahkan masyarakat pendatang yang membutuhkan tempat tinggal sementara. Bagi masyarakat pendatang yang memiliki kondisi ekonomi atas pada umumnya cenderung akan lebih memilih untuk tinggal di apartemen, akan tetapi bagi masyarakat yang memiliki kondisi ekonomi menengah ke bawah akan lebih cenderung memilih untuk tinggal di indekos. Sehingga kondisi tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemilik rumah sebagai sebuah kesempatan dalam membangun lahan bisnis dengan menyediakan tempat tinggal berupa kamar indekos untuk menampung masyarakat pendatang [2]. Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, masyarakat bisa dengan mudah mengakses informasi kamar indekos yang tersedia melalui *website* dan aplikasi *mobile*.

Sekarang ini sudah banyak aplikasi yang menyediakan informasi tentang indekos, apartemen, dan perawatan kebersihan di Indonesia, salah satunya ada di aplikasi *mobile* Mamikos. Mamikos menyediakan informasi tentang kamar indekos, lengkap dengan fasilitas isi kamar indekos, harga indekos, alamat indekos, dan foto dekorasi kamar yang disesuaikan dengan kondisi yang asli [3]. Mamikos telah diunduh sebanyak lebih dari 1 juta kali di *Google Playstore*, dengan *rating* 4,7 dari 36.200 *review* [4]. Sedangkan di *App Store*, Mamikos memiliki *rating* 4,6 dari 12.861 *review* [5]. Dilihat dari *rating* dan *review* tersebut, Mamikos cukup banyak digunakan dan mendapat tanggapan positif dari masyarakat Indonesia. Namun tentu saja tidak ada aplikasi yang benar-benar sempurna. Di *Google Playstore*, terdapat pengguna yang memberikan keluhan, seperti tidak mencantumkan kontak pemilik indekos, tampilan *dashboard* yang isinya tidak lengkap, dan sebagainya [4]. Kemudian, di *App Store* terdapat pengguna yang memberikan keluhan, seperti fitur *zoom*

out pada tampilan *map* tidak berfungsi, tidak tersedia fitur *block user*, dan sebagainya [5]. Permasalahan tersebut merupakan bagian dari masalah *usability* yang ada pada aplikasi *mobile Mamikos*. Maka dari itu perlu dilakukannya pengukuran *usability* untuk melihat apa yang perlu dikembangkan dalam aplikasi.

Metode yang digunakan untuk mengukur *usability* aplikasi ialah metode *usability testing*. Kelebihan dari metode ini adalah dapat mengukur efisiensi, kemudahan dipelajari, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa kesulitan atau kesalahan. Metode ini digunakan untuk meningkatkan kemudahan pengguna selama proses desain [6]. Kemudian kuesioner yang digunakan untuk membantu dalam pengukuran *usability* ialah *USE Questionnaire (USE)*. Kuesioner ini cocok digunakan karena *USE* dapat mencakup 3 aspek pengukuran *usability*, yaitu efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna. Efisiensi merupakan kemampuan dari produk perangkat lunak untuk memperbolehkan pengguna untuk melakukan sejumlah kemampuan sumber daya dalam hubungan dengan hasil yang ingin dicapai pada konteks pengguna aplikasi, Efektivitas merupakan kemampuan dari produk perangkat lunak untuk memperbolehkan pengguna untuk mencapai tujuan dengan akurat dan lengkap, kepuasan hubungan dengan perasaan pengguna saat mempergunakan produk perangkat lunak [7].

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti memutuskan untuk menyusun penelitian yang berjudul **“Pengukuran *Usability* Aplikasi *Mobile Mamikos* menggunakan Metode *Usability Testing* dengan *USE Questionnaire*”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana hasil pengukuran *usability* aplikasi *mobile Mamikos* dengan menggunakan metode *usability testing*?
2. Apakah variabel *usefulness*, *ease of use*, dan *ease of learning* berpengaruh signifikan terhadap variabel *user satisfaction* secara simultan dan parsial?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur *usability* aplikasi *mobile Mamikos* dengan metode *Usability Testing* dengan *USE Questionnaire* berdasarkan pengukuran pengaruh variabel *usefulness*, *ease of use*, dan *ease of learning* terhadap *user satisfaction*.

#### 1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang bisa diberikan dengan tercapainya tujuan dari penelitian ini, yaitu dari penelitian ini antara lain:

1. Menjadikan hasil pengukuran *usability* aplikasi *mobile* Mamikos dengan menggunakan metode *usability testing* sebagai acuan dalam pengembangan *usability* aplikasi.
2. Menjadikan tingkat pengaruh variabel *usefulness*, *ease of use*, dan *ease of learning* pada variabel *user satisfaction* sebagai acuan dalam pengembangan *usability* aplikasi.

#### 1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti adalah aplikasi *mobile* Mamikos versi 3.59.3.
2. Responden yang digunakan yaitu pengguna aplikasi *mobile* Mamikos yang berstatus mahasiswa aktif di Program Studi S-1 Sistem Informasi Mikroskil, yaitu sebanyak 948 orang. Data ini bersumber dari BAA (Bagian Administrasi Akademik) pada bulan Oktober tahun 2022. Rumus pengambilan *sampling* populasi, yaitu dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat *error* 10%. Sehingga didapat responden berjumlah 91 orang. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *simple random sampling*.
3. Alat yang digunakan untuk membantu penelitian ini, yaitu SPSS v.16 untuk pengolahan data dan Microsoft Forms untuk pengumpulan jawaban kuesioner.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL