

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi telah berubah drastis selama beberapa dekade terakhir, dengan jaringan internet dan provider menjadi salah satu aspek yang paling berpengaruh. Seiring berjalannya waktu internet menjadi lebih mudah diakses dan dapat digunakan oleh masyarakat umum. Provider jaringan internet juga berkembang dari perusahaan telekomunikasi besar hingga perusahaan kecil yang menyediakan layanan internet berkecepatan tinggi dan wireless. Selain itu, perkembangan teknologi juga memungkinkan untuk perangkat mobile yang lebih canggih dan mudah digunakan, seperti smartphone dan tablet, yang membuat akses internet lebih mudah di mana saja.

PT. Jinom Network Indonesia merupakan salah satu provider layanan internet yang sudah berdiri sejak tahun 2017 yang didirikan oleh Dedy Eska. Beralamat di Jl. WR Supratman No.311, Kesiman Kertalangu, Kec. Denpasar Tim., Kota Denpasar. Kini PT. Jinom Network Indonesia yang secara bertahap sudah mulai masuk ke pelosok-pelosok desa yang berada di bali untuk memberikan layanan internet terbaiknya sesuai dengan komitmen awalnya yaitu “Memberikan layanan internet yang berkualitas di seluruh pelosok indonesia dengan medan sulit yang dilalui”. PT. Jinom Network Indonesia sudah menjalankan bisnisnya juga dengan

online yang dimana ini dilakukan untuk mendapatkan pasar yang lebih luas dan menjangkau target pasarnya dalam memasarkan layanannya.

Aplikasi Jinom Customer dirilis pertama kali pada bulan juni tahun 2018 bisa diunduh di playstore untuk versi android sedangkan untuk versi IOS masih sedang dalam tahap pengembangan dan penyempurnaan sehingga belum rilis secara resmi. Berdasarkan dari data yang peneliti peroleh dari supervisor aplikasi hingga tanggal 2 February 2023 tercatat ada 346 Akun yang aktif dan terdaftar 500 lebih riwayat penginstalan. Aplikasi ini bersifat publik dan ditujukan pada masyarakat umum selain itu aplikasi ini memiliki segudang fungsi yang dimanfaatkan oleh calon pengguna ataupun pengguna karena dengan adanya aplikasi ini orang bisa mencari layanan internet terdekat dengan fitur maps dan melihat layanan yang tersedia di tempat tertentu selain itu juga bisa memesan pemasangan internet dari aplikasi sedangkan dari segi customer yang sudah berlangganan aplikasi ini memudahkan user untuk melakukan complain dan bisa melakukan pembayaran setiap bulannya melalui aplikasi karena aplikasi PT. Jinom Network Indonesia sudah bekerja sama dengan bank-bank yang ada di indonesia sehingga pembayaran sudah bisa melalui virtual account.

Berdasarkan analisis awal yang telah dilakukan peneliti dengan berpedoman *eight golden rules* ditemukan permasalahan-permasalahan. Beberapa permasalahan tersebut seperti tata letak menu yang masih di samping kiri yang jauh di jangkauan dan dari segi *cost interaction* untuk bagian menu juga masih terlalu banyak dimana user harus memilih icon burger dulu lalu setelah itu kita baru memilih menu jadi ada 2 interaction dalam aplikasi yang membuat user lama mencapai tujuannya yang dimana biasanya pada aplikasi yang populer sekarang menu ada pada bagian

bawah dan cukup 1 *interaction* saja untuk berpindah ke menu lain. Selain itu dari sisi layanan yang disediakan atau yang ada hanya menampilkan layanan yang terdekat saja jadi dari sisi user tidak mengetahui layanan-layanan lainya yang disediakan PT. Jinom Network Indonesia karena pada aplikasi Jinom Customer memiliki fitur ajukan layanan yang akan menjadikan fitur ini tidak begitu *maximal* karena dari sisi layanan belum lengkap disediakan pada tampilan home sehingga pada pengajuan layanan user belum tahu pasti ingin mengajukan layanan yang seperti apa karna kurangnya informasi layanan. Tampilan aplikasi yang sesuai dan tidak sesuai dengan 8 aspek berdasarkan eight golden rules terdapat di (**Lampiran 15 dan lampiran 16**).

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Hendra Setiawan,S.kom selaku supervisor pada bidang pengembang di PT. Jinom Network Indonesia, menuturkan bahwa ada beberapa kendala yang dialami user pada aplikasi Jinom Customer yang dimana laporan ini di dapat dari laporan user ke CS. Ditemukan user yang bingung untuk mengajukan layanan internet di daerahnya, karena belum mengetahui layanan yang bisa berjalan baik nantinya di tempatnya dan sesuai dengan kebutuhan user selain itu user juga sering mengalami kesulitan saat ingin mengupload bukti transfer. Aplikasi Jinom Customer saat ini masih belum pernah dilakukan evaluasi dari tingkat usability testing sehingga belum diketahui apakah aplikasi ini sudah mencapai tujuannya atau belum. Pelaksanaan uji usability testing ini mendapat penerimaan yang baik dari pihak PT. Jinom Network Indonesia dan sangat mendukung adanya pengujian usability terhadap aplikasi Jinom Customer. Dengan dilakukannya pengujian usability ini Bapak Hendra mengharapkan adanya kajian ilmiahnya dan data-data yang valid yang bisa menjadi acuan dalam

perbaikan aplikasi kedepannya selain itu juga nantinya aplikasi Jinom Customer benar-benar berfungsi semaksimal mungkin ke user calon customer maupun customer yang sudah berlangganan. Perbaikan desainpun jelas nantinya dan tepat sasaran karena sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Menurut (Rubin et al, 2011) Usability Testing adalah bagian besar yang perlu dilakukan untuk meningkatkan profitabilitas produk, ada banyak aspek dilakukan yang pada akhirnya akan sangat menguntungkan pengguna. Pada umumnya pengguna ingin mendapatkan sebuah informasi secara cepat dan sesuai yang diharapkan. Pengujian usability testing terdapat berbagai model yang bisa dipergunakan misalnya model yang paling umum digunakan adalah model ISO yang diukur dari 3 aspek yang diuji yaitu *Effectivnes*, *Efficiency*, *Satisfaction* (International Organization for Standardization, 1998). Model Nielsen yang diukur dari 5 aspek yang diuji yaitu *Efficiency*, *Satisfaction*, *Learnability*, *Memorability*, *Errors* (Nielsen, 1994), Model ISO dan Nielsen memiliki keterbatasan untuk mengukur usability pada aplikasi seluler dikarenakan tidak ada atribut *cognitive load* yang mengukur beban kerja pengguna selain itu model ISO dan Nielsen sebagian besar digunakan untuk mengukur usability aplikasi desktop tradisional.

Berdasarkan analisis awal terhadap aplikasi Jinom Customer, hasil wawancara dan studi literature mengenai usability. Metode usability yang akan digunakan peneliti adalah metode testing dengan model PACMAD untuk mengukur usability pada aplikasi Jinom Customer. Aplikasi yang akan di testing merupakan aplikasi yang berjalan di perangkat selular dan dari 2 model yang disebutkan sebelumnya yaitu model ISO dan Nielsen, model PACMAD adalah penyempurnaan dari model ISO dan Nielsen. Model usability PACMAD bertujuan

untuk mengatasi kekurangan yang terdapat dari model usability sebelumnya dikarenakan tidak adanya atribut *cognitive load* saat diterapkan di aplikasi seluler pada model ISO dan Nielsen (Harrison et al, 2013).

(Harrison et al, 2013) berpendapat bahwa perangkat mobile memerlukan model usability khusus. Mereka kemudian mengembangkan konsep PACMAD (*People At The Center of Mobile Application Development*). Model PACMAD bertujuan menyempurnakan model usability yang ada, seperti Nielsen dan ISO. Penyempurnaan yang dilakukan adalah menambahkan atribut baru yaitu *cognitive load*. Atribut ini ditambahkan karena penggunaan aplikasi mobile berbeda dengan penggunaan aplikasi dekstop yang memungkinkan penggunanya melakukan kegiatan tambahan seperti berjalan kaki saat menggunakan perangkat mobile sehingga model PACMAD ini merupakan model yang tepat untuk pengujian aplikasi mobile.

Model PACMAD ini terdapat tujuh aspek yang diteliti yaitu aspek *effectiveness* mengarah pada pencapaian dalam tujuan tertentu dengan kesesuaian kondisi yang dilakukan berdasarkan kemampuan pengguna, aspek *efficiency* mengarah pada pencapaian dalam tujuan tertentu berdasarkan dengan kecepatan dan akurasi pengguna, aspek *memorability* terkait dengan penguasaan pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile, aspek *errors, error* terkait dengan ketika pengguna melakukan kesalahan kemudian sistem dapat memulihkannya kembali, aspek *satisfaction* terkait dengan tingkat kesenangan dan kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi, aspek *learnability* mendapatkan keahlian berdasarkan kemampuan pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi mobile, aspek *cognitive load* dibutuhkan terkait dengan ketika pengguna menggunakan aplikasi mobile

seberapa besar beban kognitif yang diterima. Aspek *effectiveness*, *efficiency*, *learnability*, *memorability*, dan *errors* diuji dengan teknik performance measurement. Aspek cognitive load akan dilakukan pengujian secara subjektif dengan menggunakan kuesioner NASA-TLX. Aspek *satisfaction* akan dilakukan pengujian dengan menggunakan Kuesioner QUIS (*Quisitionnaire for User Interface Satisfaction*) yang dikombinasikan dengan teknik RTA (*Retrospective Think Aloud*).

Berdasarkan hal-hal yang telah dipaparkan diatas, peneliti berminat untuk melakukan penelitian yang berjudul “USABILITY TESTING APLIKASI JINOM CUSTOMER MENGGUNAKAN MODEL PACMAD” yang bertujuan untuk mengetahui hasil usability testing dari aplikasi Jinom Customer berdasarkan pada aspek usability dengan atribut-atribut pengujiannya yaitu *effectiveness*, *efficiency*, *learnability*, *memorability*, *error*, *satisfaction* dan *cognitive load* serta dapat memberikan rekomendasi perbaikan berupa prototype terhadap aplikasi berdasarkan pada hasil usability testing yang telah dilakukan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, didapatkan beberapa poin-poin masalah yang akan diselesaikan antara lain:

1. Bagaimana hasil usability testing pada aplikasi Jinom Customer berdasarkan aspek pengujian usability dengan model PACMAD ?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan berupa desain dan prototype aplikasi Jinom Customer berdasarkan hasil usability testing yang telah dilakukan ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat usability pada aplikasi Jinom Customer berdasarkan 7 aspek pengujian usability model PACMAD.
2. Untuk mengetahui hasil rekomendasi perbaikan desain dan prototype pada aplikasi Jinom Customer setelah dilakukan usability testing menggunakan model PACMAD.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

a. Bagi Peneliti

Setelah menjalani rangkaian penelitian dan proses pengujian usability, peneliti berhasil memperoleh pengalaman baru, pengetahuan dan wawasan yang lebih luas tentang teori dan metode yang digunakan untuk mengevaluasi usability suatu sistem.

b. Bagi PT. Jinom Network Indonesia

Melalui penelitian usability ini, PT. Jinom Network Indonesia akan memperoleh data dan hasil uji yang berguna serta rekomendasi perbaikan untuk aplikasi Jinom Customer. Hal ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas aplikasi tersebut di masa depan. Dengan demikian, perbaikan aplikasi dapat dilakukan dengan lebih jelas dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan pengguna.

c. Bagi masyarakat sebagai pengguna aplikasi

Penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk aplikasi Jinom Customer berdasarkan hasil pengujian usability yang telah dilakukan.

Rekomendasi ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dan pertimbangan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, kenyamanan, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Jinom Customer di masa depan.

1.5 BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, adapun batasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilaksanakan pada lingkup pengguna dan orang yang berpotensi menggunakan aplikasi Jinom Customer yang tinggal di daerah Kota Denpasar dan Kabupaten Gianyar dengan rentang usia 17 – 40 tahun.
2. Evaluasi *usability* yang dilakukan mengukur tujuh aspek pada model PACMAD yaitu *efficiency, effectiveness, learnability, memorability, error, satisfaction* dan *cognitive load*.
3. Usability testing dilaksanakan hanya 1 siklus saja. Terdiri dari usability testing kepada kelompok pengguna dan calon pengguna.