

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dengan pesatnya perkembangan teknologi mobile terutama dalam android yang sedang populer pada saat ini, layanan IT mengharuskan selalu mengikuti perkembangan dari teknologi yang sedang berkembang ini khususnya dalam bidang teknologi mobile. Chumairoh, Budiman, dan Satyareni [1]. Gym Clinic ini merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang Supplier kebutuhan berolahraga, dengan berkembangnya teknologi dari waktu ke waktu Gym Clinic membuat sebuah terobosan dengan bekerja sama dengan developer agar membuat aplikasi mobile Z Gym Clinic dirilis pada tanggal 21 April 2021 akhirnya resmi sudah aplikasi mobile Z Gym Clinic diluncurkan. Namun dengan keluarnya aplikasi tersebut belum diketahui apakah aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi tersebut.

Dari aplikasi android yang disediakan oleh Gym Clinic memiliki tujuan supaya bisa meningkatkan pelayanan dalam bidang mobile dan mempermudah pengguna aplikasi untuk memakainya. Dengan adanya layanan Program dari Gym Clinic ini merupakan program yang memiliki sifat yaitu *self-service mobile* yang memiliki berbagai macam fitur untuk pengguna misalnya, fungsi login, fungsi kelola promo, fungsi scan barcode, fungsi kelola dan tukar hadiah, kemudian aplikasi *mobile* biasanya memiliki tampilan yang sangat kompleks dengan berbagai lapisan menu, sehingga *aplikasi* mobile perlu di desain dan dikembangkan agar lebih atraktif dan user friendly agar dapat diterima oleh penggunanya [2].

Gym Clinic Yogyakarta mengembangkan aplikasi mobile berbasis android yaitu Z Gym Clinic sebagai platform yang digunakan untuk menunjang aktivitas Member untuk mengetahui Promo-Promo yang ada pada Gym Clinic. Pada Aplikasi Z Gym Clinic memiliki beberapa fungsi untuk memudahkan member yaitu Fungsi Login, Fungsi tampil seluruh pengguna, fungsi kelola promo, fungsi scan barcode, fungsi show barcode, Fungsi My Promo. Penerapan Z Gym Clinic belum di ketahui apakah telah mampu memuaskan para *user* selaku pengguna aplikasi tersebut. Menurut Aggelidis dan Chatzoglou[7]. Bahwa

tingkat kepuasan pada pengguna aplikasi pada sistem dapat menjadi sebuah penentu akan menjadi lebih menjadi reliable pada tingkat keberhasilan dalam menerapkan suatu sistem informasi.. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna ada tingkatannya yaitu tingkatan validitas cukup tinggi dan memiliki arti bahwa sulit untuk menolak jika keberhasilan dari system yang pengguna sukai.

*Usability* memiliki arti yaitu sebagai gambaran yang dapat digunakan dengan baik. Suatu hal dapat dikatakan bermanfaat apabila kesalahan tersebut dapat dihilangkan atau diminimalisir dalam penggunaannya, serta membawa manfaat dan kepuasan pelanggan bagi pemakainya. Rubin & Chisnell [3]. *Usability* merupakan analisa kualitatif yang dapat menentukan kemudahan bagi penggunaan user saat menggunakan antarmuka suatu aplikasi Nielsen [4]. Sebuah aplikasi dapat disebut *berguna* jika fungsi di dalamnya dapat berjalan secara efektif, efisien, dan memuaskan Nielsen [4]. Efektivitas berkaitan erat dengan keberhasilan pengguna dalam mencapai tujuan penggunaan perangkat lunak. Efisiensi sangat erat dengan proses lancarnya penggunaan pada pengguna aplikasi agar mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan adanya pengujian *usability* diharapkan dapat mengevaluasi sebuah aplikasi apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum [4].

*Usability* dapat diukur dengan melakukan analisis pendapat pada pengguna aplikasi serta menggunakan saran-saran dari pihak expert yang sudah berpengalaman pada bidang *usability* dapat memperkuat hasil dari analisa[4]. Josep Dumas & Janice Redish [5] *usability* lebih terperinci dalam hal bagaimana pengguna dapat menggunakannya dengan mudah serta menggunakan aplikasi untuk mencapai tujuan mereka dan seberapa puas mereka dengan penggunaannya. Definisi *usability* menurut ISO 9241:11 [6]. adalah tingkatan pengamatan untuk suatu produk dapat dimanfaatkan oleh pengguna tertentu untuk mencapai target yang ditetapkan dengan efektivitas, efisiensi, dan mencapai kepuasan penggunaan dalam konteks tertentu. Konteks penggunaan dapat terdiri dari software, hardware, dan material.

Dengan melakukan pengujian *usability* dapat melibatkan pengguna melibatkan pengguna tersebut. Pengujian yang melibatkan pengguna dapat memberikan informasi secara akurat dan langsung dari pengguna tersebut tentang pengalaman yang

di dapatkan pengguna saat menggunakan sistem tersebut, serta permasalahan yang pengguna temukan saat menggunakan aplikasi. Dalam. Saat kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna aplikasi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi dan untuk mengetahui opini dari pengguna aplikasi terhadap aplikasi yang sedang digunakan. Pada saat wawancara dilakukan dengan narasumber yaitu pengguna aplikasi langsung agar mendapatkan informasi yang lebih akurat, terkait pendapat pengguna.

Member Gym Clinic kini diwajibkan untuk memanfaatkan Aplikasi Z Gym Clinic secara sepenuhnya sebagai media pelaksanaan aktivitas Gym, dalam beberapa penelusuran literatur menunjukkan bahwa kepuasan akhir dari system merupakan ukuran yang dapat dilihat dari keberhasilan implementasi sistem informasi. Tingkat kepuasan member saat menggunakan aplikasi Z Gym Clinic belum menentukan keberhasilan implementasinya

Diharapkan dapat mengukur sejauh mana pengguna mendapatkan kemudahan dalam mempelajari dan memanfaatkan kemampuan dari aplikasi Z Gym Clinic. Dengan dibantu *usability testing* dan *system usability scale* diharapkan dapat memberi gambaran agar kedepannya dapat mengembangkan aplikasi Z Gym Clinic dimasa yang akan mendatang agar lebih baik dan dapat dijadikan bahan referensi.

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas, peneliti mengambil langkah untuk menggunakan sebuah metode yaitu *Usability Testing* dan melakukan pembagian kuesioner *System Usability Scale (SUS)* pada aplikasi Z Gym Clinic version 1.0 . Untuk melakukan pengujian usability, Peneliti juga membutuhkan bantuan dari developer aplikasi dan kerjasama dari pihak Gym Clinic agar dapat melancarkan penelitian . Dengan adanya data kualitatif dan data kuantitatif untuk memahami sejauh mana sistem dapat dengan mudah dioperasikan oleh pengguna dan hasil dari pengukuran tersebut dapat masuk ke dalam kategori reliable karena pengujian sistem dilakukan dengan cara user terlibat langsung pada penggunaan aplikasi Z Gym Clinic. Alat ukur *usability* yang telah disesuaikan dengan komponen *usability* yaitu *learnability*, *efisiensi*, *memorability*, *error* dan kepuasan pengguna.

## 1.2 Perumusan Masalah

Pada aplikasi Z Gym Clinic belum diketahui apakah telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan pengguna, ditinjau dari tingkat kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Terdapat pertanyaan penelitian yang di ambil dari rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengetahui tingkat usability pengguna dalam menggunakan aplikasi Z Gym Clinic ?.

## 1.4 Tujuan Penelitian<sup>8</sup>

Dengan menerapkan *usability testing* dan *system usability scale* yang diharapkan aplikasi Z Gym Clinic dapat diketahui kekurangannya.

## 1.5 Batasan Masalah

Beberapa batasan-batasan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap Member sebagai pengguna aplikasi Z Gym Clinic.
2. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah field observation / observasi lapangan dapat juga diartikan peneliti berada langsung pada tempat penelitian terdiri dari 5 komponen yaitu learnability, efisiensi, memorability, error, dan kepuasan.
3. Analisis dilakukan terhadap member sebagai pengguna Z Gym Clinic sebagai responden penelitian.

## 1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak gym clinic untuk upaya meningkatkan usability aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

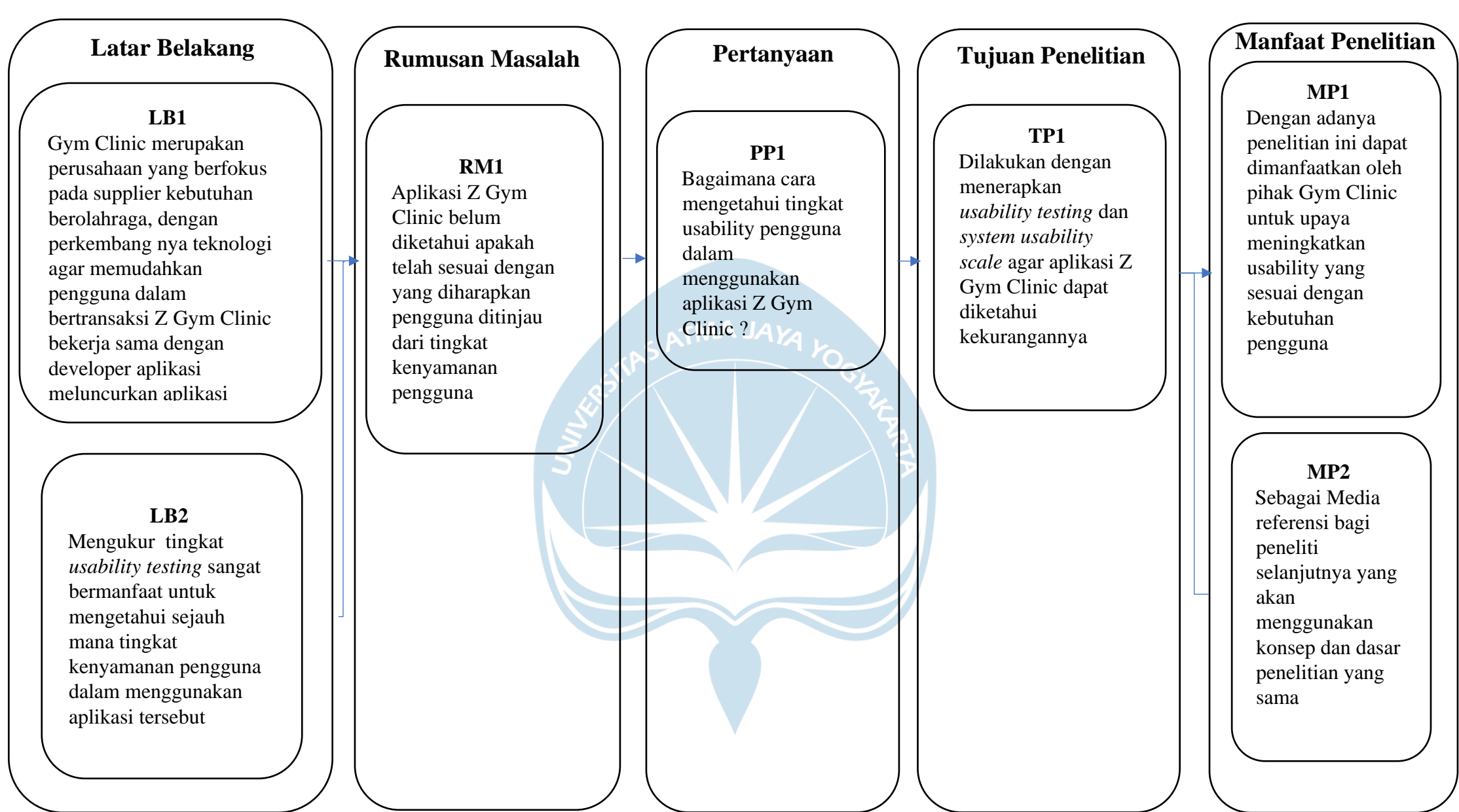
2. Manfaat Akademis

Sebagai media referensi bagi penelitian selanjutnya jika menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama.

## 1.7 Bagan Keterkaitan

Berikut adalah bagan keterkaitan, yang menggambarkan hal-hal pada bab 1.





Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan