

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Human Computer Interaction (HCI) adalah bidang ilmu yang berkembang sejak tahun 1980, berfokus pada bagaimana merancang layar komputer dalam aplikasi sistem data [1]. Penerapan bidang ilmu HCI, dapat dirasakan dengan semakin berkembangnya teknologi. HCI membuat sebuah aplikasi atau website dapat digunakan dengan baik dan nyaman. Walaupun sering kali, sebuah website atau aplikasi baru dapat dikatakan baik jika, dapat berfungsi sesuai dengan keinginan masyarakat banyak. *Usability* merupakan sebuah ukuran pengalaman pengguna atau *user* saat berinteraksi dengan sebuah sistem atau produk, aplikasi, atau teknologi. *Usability* biasanya terfokus pada tingkat sebuah produk atau sistem yang digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan spesifik dengan efektif, efisien dan memuaskan dalam sebuah konteks penggunaan. Pengalaman menggunakan sebuah produk oleh seorang pengguna sangat berperan penting untuk mengetahui tingkat *usability* suatu produk. *Usability* adalah salah satu faktor penting yang menjadi pertimbangan oleh pengguna atau *user* untuk memakai atau membeli layanan sebuah produk atau sistem. Dengan ini dibutuhkan sebuah pengukuran secara berkala, untuk mengetahui tingkat *usability* sebuah produk atau sistem. Dengan mengetahui tingkat *usability*, pengembang aplikasi dapat mengetahui dan merancang pembaharuan aplikasi yang akan dibuat untuk meningkatkan kualitas layanannya kepada pengguna.

Semenjak pandemi Covid-19, beberapa orang mengalami kesusahan dalam dunia pertemanan atau bahkan percintaan mereka. Selama masa pandemi semenjak tahun 2020, seluruh warga negara Indonesia diminta mengikuti anjuran pemerintah untuk melakukan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat atau biasa dikenal dengan istilah PPKM. Hal tersebut membuat banyak dari masyarakat sulit untuk bersosialisasi seperti dahulu kala.

Pada masa-masa setelah pandemi ini atau sering disebut dengan *new normal*, banyak fasilitas umum atau tempat hiburan, yang sudah mulai dapat diakses seperti biasanya seperti bioskop, mal, taman bermain, berkemah, dan sebagainya. Tetapi, untuk sebagian orang, *new normal* merupakan suatu masalah besar. Dikarenakan untuk beberapa orang, mereka tidak memiliki teman dekat seperti sebelum adanya pandemi. Hal tersebut dapat dikarenakan orang tersebut masuk kuliah di tahun 2020, atau baru masuk organisasi di awal pandemi yang selama ini berhubungan secara *online*, atau bahkan orang tersebut baru saja lulus dari universitas, dan mendapat pekerjaan yang dikerjakan dari rumah. Untuk sebagian orang, hal tersebut dapat membuat mereka merasakan kesepian. Berdasarkan masalah tersebut, saat ini banyak sekali orang yang mencari relasi baru di kehidupan mereka melalui aplikasi *dating online*, salah satunya dengan menggunakan aplikasi Tinder.

Tinder merupakan aplikasi kencan daring gratis yang memungkinkan antara sesama pengguna aplikasi untuk berkenalan sesuai dengan kriteria masing-masing. Tinder memungkinkan terjadinya sebuah komunikasi antara pengguna yang saling tertarik setelah melihat foto atau biodata, untuk dapat mengobrol melalui fitur *chat* atau pesan. Adanya film “*The Tinder Swindler*” yang dibuat oleh Netflix pada tahun 2022, membuat aplikasi ini menjadi perbincangan hangat di masyarakat dunia, khususnya Indonesia. Pada artikel yang ditulis oleh Andrea Lidwina, menjabarkan bahwa pada hasil survei yang dilakukan oleh *Rakuten Insight* pada bulan September 2020, menunjukkan bahwa sebanyak 57,6% responden di Indonesia, menggunakan aplikasi kencan daring Tinder. Hasil tersebut menjadi yang tertinggi jika dibandingkan aplikasi serupa lainnya [2]. Kemudian pada artikel yang ditulis oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk Yogyakarta (DP3AP2 DIY) pada tahun 2021, disebutkan bahwa pada tahun 2020, pengguna aplikasi kencan daring meningkat sebanyak 20% dibandingkan tahun 2019 [8]. Meningkatnya penggunaan aplikasi kencan daring, didorong oleh berbagai macam faktor, salah satu penyebab utamanya merupakan pandemi Covid-19.

Tinder merupakan salah satu aplikasi kencan daring, yang diluncurkan pada 12 September 2012. Selama 10 tahun berdirinya aplikasi Tinder, masih belum banyak penelitian yang dilakukan mengenai aplikasi Tinder ini. Masih banyak menjadi pertanyaan bagi beberapa orang mengenai dampak, dan tingkat kepuasan aplikasi Tinder, khususnya di Indonesia. Berdasarkan diskusi dengan beberapa teman penulis, masih ada pertanyaan yang belum dapat terjawab mengenai “Apakah aplikasi Tinder sudah dapat diandalkan, aman, mudah digunakan dan memuaskan penggunanya?”. Pertanyaan tersebut, didukung dari ulasan aplikasi yang ada di Google Play Store yang hanya mendapatkan skor 3,7 dari 5 bintang, dari 4.690.000 lebih pengguna yang telah memberikan ulasan mengenai aplikasi Tinder. Dikarenakan kepopuleran aplikasi Tinder pada awal tahun ini, dan keresahan pribadi, penulis memutuskan untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi Tinder. Pengujian ini juga dapat menjadi masukan bagi pengembang, apakah aplikasi Tinder sudah baik, sesuai dengan harapan pengguna, atau masih ada beberapa kekurangan di berbagai sisi.

Terdapat berbagai teknik yang dapat digunakan untuk melakukan pengujian analisis terhadap sebuah aplikasi. Dalam setiap penelitian yang ada, pasti memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Maka dari itu, penulis telah mempelajari beberapa metode yang berada pada penelitian-penelitian terdahulu, dan memutuskan menggunakan *Nielsen's Attributes of Usability (NAU)* sebagai teknik utama dalam analisis aplikasi Tinder ini. NAU merupakan teknik atau metode penelitian yang tidak mengharuskan responden untuk melakukan sesuatu sebelum dapat mengisi kuesioner seperti pada metode *usability testing*. Hal tersebut, dapat membuat responden yang sebelumnya pernah menggunakan aplikasi Tinder, dan tidak menggunakannya lagi, dapat berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Kuesioner pada penelitian ini, disusun menggunakan skala Likert dengan skala 1 sampai dengan 5, dari *respons* sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

Pada penelitian ini, tentunya dibutuhkan sebuah kuesioner yang akan digunakan dalam pengumpulan data yang akan dibantu dengan menggunakan

Google Form. Metode penyusunan kuesioner *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU), membagi sebuah kuesioner menjadi lima kategori. Kategori tersebut memiliki penilaian masing-masing, *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction*. [5]. kelima aspek tersebut dinilai dapat dikatakan mudah dipahami dan sudah dapat mewakili berbagai aspek yang digunakan pada metode lain, seperti metode *Heuristic Evaluation* yang mempunyai 10 aspek dengan inti yang hampir sama dengan 5 aspek NAU.

Hasil dari kuesioner tersebut nantinya akan dianalisis berdasarkan kelima aspek NAU, dan menggunakan perhitungan skor Likert untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi Tinder pada setiap aspek NAU. Perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner akan dibantu menggunakan program SPSS yang didapatkan dari *website* resmi IBM secara gratis. Setelah selesai melakukan analisis, akan dilakukan sebuah analisa untuk dapat mengetahui apakah aplikasi tersebut dapat dikategorikan baik atau belum, dan alasan mengapa aplikasi tersebut dapat dikatakan baik. Diharapkan melalui penelitian ini, dapat membantu aplikasi Tinder jika di masa yang akan datang, jika akan melakukan perbaikan atau *update* untuk memperbaiki atau menyempurnakan kualitas layanannya.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini adalah bagaimana hasil analisis dan pengukuran tingkat *usability* untuk aplikasi Tinder dengan metode *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU)?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan di atas, batasan yang ditentukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, digunakan metode *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU) sebagai metode utama dalam penelitian.
2. Data yang digunakan sebagai bahan analisis, dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dibuat menggunakan Google Form.
3. Kriteria responden untuk penelitian ini adalah, responden merupakan

seorang warga negara Indonesia, yang minimal berumur 18 tahun, dan pernah atau sedang menggunakan aplikasi *dating online* Tinder.

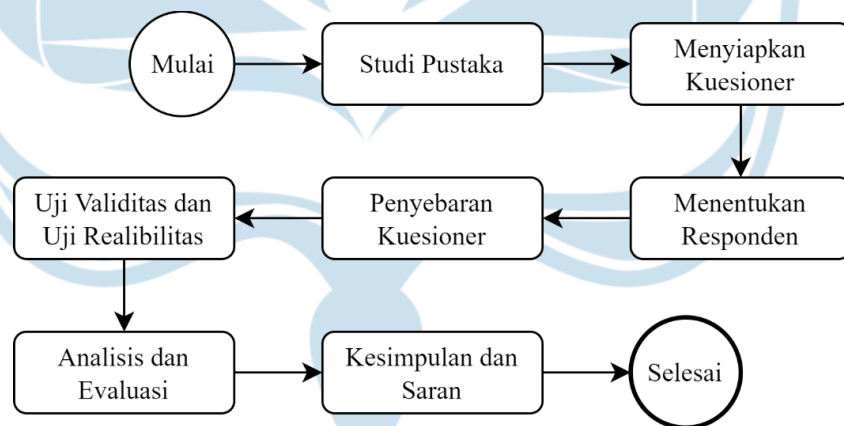
- Objek yang menjadi bahan pengujian, merupakan aplikasi kencan daring Tinder versi 13.19.1 tahun 2022 yang didapatkan dari Google Play Store, pada sistem operasi Android.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini yaitu, untuk mengukur dan menganalisis tingkat *usability* aplikasi Tinder berdasarkan aspek-aspek dari *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU).

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU) yang berisi 19 pernyataan, dengan menggunakan bantuan Google Form, yang nantinya akan digunakan untuk mengukur tingkat *usability* pada aplikasi Tinder. Diagram alur penelitian analisis ini, tertera pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penulis, seperti membaca, mencatat atau mengolah bahan penelitian untuk dijadikan referensi pendukung yang membantu dalam proses penulisan tugas akhir. Sumber referensi yang digunakan oleh penulis, antara lain berasal dari artikel, jurnal, buku, dan disertasi terdahulu.

2. Menyiapkan Kuesioner

Kuesioner merupakan alat bantu untuk mengumpulkan data kuantitatif untuk menentukan penilaian responden tentang kepuasan mengenai pemakaian aplikasi Tinder. Pada tahap ini, dirancang dan disusun sebuah kuesioner yang menggunakan 19 pernyataan yang sesuai dengan metode kuesioner *Nielsen Attributes of Usability* (NAU). Menurut standar dari model *Nielsen*, berbagai aspek tersebut dibagi menjadi lima, yaitu *learnability* (mudah untuk dipelajari), *efficiency* (efisien), *memorability* (mudah diingat), *errors* (kesalahan pada sistem, aplikasi atau informasi), *satisfaction* (kepuasan) [3].

3. Menentukan Responden

Pemilihan responden merujuk kepada kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya. Kriteria responden kuesioner pada penelitian ini, merupakan seorang warga negara Indonesia, yang minimal berumur 18 tahun, dan pernah atau sedang menggunakan aplikasi dating online Tinder. Jumlah minimal responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah sebanyak 30 responden.

4. Penyebaran Kuesioner

Pengumpulan data yang akan diujikan pada penelitian ini, dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun menggunakan metode *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU). Data yang didapatkan dari kuesioner tersebut, lalu dikumpulkan dan nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Untuk penyebaran kuesioner penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yang dirasa cocok oleh penulis. *Purposive sampling* merupakan teknik atau metode pengumpulan sampel secara tidak beraturan atau acak, dengan kriteria atau atribut tertentu, sehingga responden dapat dinyatakan layak dan pantas dijadikan sampel penelitian. Kuesioner disusun menggunakan bantuan Google Form, dan disebarakan melalui akun sosial media pribadi milik penulis.

5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a.) Uji Validitas

Pada setiap penelitian yang menggunakan angket atau kuesioner wajib melakukan uji validitas. Uji Validitas berguna untuk memastikan apakah angket atau kuesioner yang digunakan dalam memperoleh data penelitian, valid atau tidak valid. Uji validitas penelitian ini, memakai teknik *product moment pearson correlation* yang menghubungkan setiap pernyataan dengan skor total yang diperoleh berdasarkan hasil dari responden [6].

b.) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diperlukan untuk mengetahui tingkat konsistensi kuesioner yang dipakai dalam pengujian. Hal tersebut berguna agar kuesioner yang digunakan dapat diandalkan, walaupun penelitian dilakukan berulang kali dengan kuesioner yang sama dengan waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan setelah kuesioner dinyatakan valid[10].

6. Analisis dan Evaluasi

Setelah data kuesioner terkumpul dan selesai dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, penulis akan menjabarkan hasil evaluasi dari aplikasi Tinder berdasarkan kuesioner telah ada. Dari analisis tersebut, penulis selanjutnya akan memberikan hasil evaluasi dan rekomendasi perbaikan untuk aplikasi Tinder, terkait masalah yang ada.

7. Kesimpulan dan Saran

Dari data dan pengolahan data yang telah dilakukan penulis, maka pada tahap ini penulis akan menjabarkan seluruh hasil penelitian yang dilakukan. Kesimpulan berguna untuk memberikan jawaban dari rumusan masalah yang sebelumnya telah ditentukan oleh penulis. Lalu saran berguna untuk memberikan masukan bagi penelitian berikutnya.

F. Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini disusun dalam 6 (enam) bab, mencakup hal-hal yang berhubungan dengan analisis *usability* aplikasi Tinder. Secara sistematis, laporan ini disusun sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan penjelasan mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan untuk referensi permasalahan, metode, pengujian, dan sebagainya mengenai penelitian ini. Dalam bab ini juga terdapat tabel perbandingan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian-penelitian terdahulu.

BAB III. LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan penjelasan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai pedoman dan acuan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

BAB IV. ANALISIS DAN PERANCANGAN EKSPERIMEN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai analisis *usability* pada aplikasi Tinder.

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dan penjelasan lengkap dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

BAB VI. PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, serta saran untuk membangun pengembangan aplikasi yang diberikan oleh penulis.