

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Media Sosial telah menjadi keperluan yang esensial bagi banyak orang, terutama bagi pengguna Android. Menurut Meike dan Young dalam Pambudi (2021), penggunaannya mewakili konvergensi pribadi dan pertukaran informasi antar individu untuk audiens yang lebih luas dalam mengakses dan terlibat. Facebook, Instagram, dan TikTok merupakan yang familier karena beragam fungsinya. Termasuk opsi berbagi foto dan video, terlibat dalam percakapan dengan teman (*chatting*), tetap mengikuti berita terkini, dan banyak fitur lainnya.

Saat ini, TikTok mendapat *rating* 4,1 dari 5. Sementara Facebook 3,9 dan Instagram 4,0 di *Play Store*. Selama beberapa tahun terakhir, menurut Menon (2022) dan Widi (2023), TikTok muncul sebagai *platform* terkemuka secara global dengan mayoritas pengguna dari Kaum Milenial dan Gen Z, telah melampaui popularitas Facebook dan Instagram. Pengenalan *Reels*, sebuah fitur video pendek menurut Lerman (2022), dimaksudkan untuk mencontek kesuksesan TikTok. Dilema yang terjadi memicu persoalan mengapa fenomena itu muncul dan apa penyebab keduanya gagal memenuhi kemauan dan keinginan dari pengguna. Sebab itu, penulis melakukan pengujian menggunakan *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU) untuk merealisasikan komparasi pada atribut kegunaan di antara media sosial tersebut terhadap penggunaannya. Penetapan pendekatan ini menurut Widiati & Widiyanti (2020), didasarkan pada kapasitasnya sebagai cara yang layak untuk menilai kinerja kegunaan suatu produk atau aplikasi melalui pemanfaatan media Kuesioner. Biasanya, evaluasi dilakukan dengan menghadirkan serangkaian pertanyaan dalam metrik *usability* menurut standar *Nielsen's Model* yaitu; *Learnability, Efficiency, Memorability, Error*, dan *Satisfaction*.

Berlandaskan penelitian yang telah ada sebelumnya, metode diterapkan dengan memprioritaskan nilai koefisien korelasi berbagai kategori yang terkait. Menurut Delvika dkk. (2021), jika kriteria arah hubungan di antara 5 atribut *usability* ditingkatkan lebih lanjut, akan ada eskalasi aspek kegunaan secara keseluruhan.

Penggabungan Metode Kuantitatif dan Kualitatif dengan media berupa *Task* Pengujian, Kuesioner, dan Wawancara digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini. Konsolidasi tersebut diperbuat demi mendapatkan hasil berbasis data dan informasi, khususnya *Usability Score*. Informasi yang dimaksud menyangkut gangguan atau kesalahan apa pun yang didapati. Penulis terlebih dahulu menilai validitas dan reliabilitas data kuesioner yang dikumpulkan dari responden sebagai prosedur untuk melakukan pengukuran. Selanjutnya, atribut dihitung satu per satu yang berorientasi pada data valid serta reliabel, menggunakan rumus yang telah ditentukan. Dengan demikian, hasil akhir dapat dicapai. Melalui pengimplementasian metodologi ini, diharapkan dapat mengungkap alasan yang mendasari permasalahan yang ada.

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "***Usability Testing* pada aplikasi Media Sosial di Android dengan menggunakan *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU)**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan konteks masalah yang telah dijelaskan di atas, permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengevaluasi aspek kegunaan aplikasi Media Sosial menggunakan metode *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU)?
2. Bagaimana prosedur penghitungan *Usability Score*?
3. Apa komparasi atribut *usability* di antara media sosial tersebut?
4. Apa rekomendasi untuk meningkatkan kinerja kegunaannya?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini diantaranya:

1. Analisis yang dilakukan hanya berfokus pada aspek kegunaan atau *usability*.
2. Objek yang diteliti adalah TikTok, Facebook, dan Instagram di Android.
3. Metode yang digunakan untuk pengujian adalah *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU).
4. Penelitian menggunakan *Task* Pengujian, Kuesioner, dan Wawancara sebagai media pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif.

5. Kuesioner memiliki 18 butir pertanyaan.
6. Aplikasi SPSS digunakan untuk Uji Validitas dan Reliabilitas data kuantitatif penelitian.
7. Total Partisipan adalah 60 orang dengan kriteria yang telah ditentukan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi aspek kegunaan aplikasi Media Sosial berdasarkan *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU).
2. Mengukur *Usability Score* berdasarkan prosedur yang diterapkan.
3. Melakukan komparasi atribut *usability* di antara media sosial tersebut.
4. Merekomendasikan solusi untuk meningkatkan kinerja kegunaannya.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini berpotensi menghasilkan manfaat berupa informasi yang komprehensif dalam bentuk *Usability Score*. Selain itu, bertujuan untuk menyajikan jawaban mendalam atas pertanyaan seputar indikator yang berkontribusi terhadap penilaian (*rating*) aplikasi Media Sosial dari penggunaannya. Melalui analisis terperinci serta komparasi, penelitian ini berupaya menjelaskan alasan mendasar di balik kekurangan dan ketidakpuasan yang dirasakan atau diungkapkan oleh basis pengguna aplikasi.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Struktur penulisan berperan sebagai pedoman untuk menyusun laporan ini dengan lebih teratur. Laporan ini disusun dalam lima bab, dengan setiap bab memiliki sub-sub bab yang saling berkaitan. Berikut ini adalah penjelasan mengenai struktur penulisan masing-masing bab:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan informasi mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II        LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi ringkasan teori-teori yang relevan yang berkaitan dengan judul.

**BAB III        METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian.

**BAB IV        HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan data hasil penelitian dan membuat rekomendasi terhadap tiap permasalahan.

**BAB V        METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Berisikan daftar sumber yang telah digunakan untuk mendukung informasi yang disajikan.

**LAMPIRAN**

Lampiran adalah bagian tambahan yang berisikan informasi, data, atau materi pendukung yang relevan dengan Tugas Akhir ini.