

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia kini berada pada era revolusi industri 4.0 atau bisa disebut cyber physical system sehingga kebutuhan akan ICT (Information and Communication Technology) terus meningkat sebagai akibat dari kemajuan teknologi saat ini. Layanan informasi yang digunakan saat ini harus mampu mengikuti kemajuan teknologi mobile karena perkembangan teknologi *mobile*, khususnya sistem operasi Android yang banyak digunakan[1]. Keuntungan kemajuan teknologi antara lain peningkatan kinerja atau produktivitas, kecepatan proses, kualitas layanan, bantuan dalam pengambilan keputusan, bahkan kepuasan pelanggan[2]. Metode internet saat ini melayani sebagian besar kebutuhan masyarakat. Ada banyak aplikasi yang dirancang untuk mempermudah pekerjaan dan kebutuhan manusia, seperti untuk belajar, berbelanja, dan bepergian. Demikian pula, berbagai aplikasi internet digunakan dalam pendidikan, seperti situs web sekolah dan kampus, sistem informasi akademik, dan aplikasi lainnya.

Di universitas, mahasiswa merupakan mayoritas dari populasi dan merupakan subjek dari sebagian besar diskusi. Pembelajaran mahasiswa akan terhambat jika mengalami kesulitan dalam menggunakan platform aplikasi pembelajaran yang digunakan di perguruan tinggi, yang dapat mengakibatkan kegagalan dalam memberikan materi yang ditugaskan oleh dosen dan guru. Selain aplikasi yang digunakan dalam sistem pembelajaran, seperti e-learning yang menggunakan layanan LMS (Learning Management Systems) terdapat aplikasi pendukung lainnya untuk memudahkan civitas mendapat pemberitahuan.

Banyak upaya dilakukan oleh Telkom University untuk meningkatkan kualitas sistem pembelajaran. Salah satu usaha yang dilakukan adalah dengan meluncurkan aplikasi pendukung sistem pembelajaran yang berbasis mobile dengan nama My TelU yang dapat diunduh secara gratis di *Google Playstore* dan *Apple AppStore*. Sebuah sistem yang telah berhasil diimplementasikan berkinerja baik, yang menyiratkan bahwa ia memiliki kemampuan perangkat keras dan perangkat lunak untuk mendukungnya dan mudah digunakan, yang semuanya berdampak pada peningkatan kinerja pribadi dan organisasi[3].

Namun setelah hampir 1 tahun diluncurkan, aplikasi My TelU memiliki fitur yang masih terbatas dan beberapa review yang kurang baik dari pengguna pada *Google PlayStore* maupun *Apple AppStore*, sehingga memerlukan lebih banyak pengujian dalam aspek usability. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti melakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *usability testing* menggunakan kuesioner *System Usability Scale (SUS)* dan kuisisioner tentang kepuasan pengguna yang dibuat oleh peneliti serta menggunakan SPSS untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari pertanyaan atau kuisisioner yang digunakan. Dari hasil analisis yang dilakukan, penelitian ini akan diharapkan memberikan rekomendasi perbaikan maupun tambahan fitur terhadap aplikasi My TelU sesuai keinginan dari pengguna.

Sehingga dapat membantu mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar dan dapat dimanfaatkan sebaik mungkin.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut, yaitu:

1. Bagaimana cara menganalisis aspek *usability* pada aplikasi My TelU?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi My TelU?
3. Bagaimana rekomendasi peningkatan kualitas pada aplikasi My TelU berdasarkan hasil analisis?

1.3. Tujuan

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan mengenai “Analisis *Usability* Aplikasi My TelU menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*” adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui aspek *usability* apa saja yang harus diperbaiki pada aplikasi My TelU
- 2) Dapat mengetahui tingkat *usability* dari aplikasi My TelU
- 3) Memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pada aplikasi My TelU

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini merupakan responden yang diminta melakukan pengisian kuisisioner adalah seluruh mahasiswa Universitas Telkom yang pernah menggunakan aplikasi My TelU agar lebih mudah untuk mengisi kuisisioner yang dibagikan oleh peneliti.

1.5. Rencana Kegiatan

Berikut adalah rencana kegiatan yang akan dilakukan oleh peneliti dalam pengerjaan tugas akhir:

1. Studi Literatur
Pada tahap ini, peneliti melakukan pengumpulan data dan informasi dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal dan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya untuk dijadikan referensi dalam tugas akhir ini. Tahap ini dilakukan agar hasil dari tugas akhir ini dapat sesuai keinginan yang diharapkan.
2. Pengumpulan Data
Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data dengan membagikan kuisisioner yang telah dibuat melalui google form kepada seluruh mahasiswa Universitas Telkom.

3. Analisis Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan analisis data dengan menghitung hasil akhir yang diperoleh dari mengumpulkan kuisisioner yang telah dibagikan.