

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA
APLIKASI LINE PADA MEDIA SOSIAL
MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*
(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Bina Darma)**

Ismail Saleh¹, A. Yani Ranius, S.Kom., M.M²., Irman Effendy, M.Kom³

¹) Mahasiswa Informatika Universitas Bina Darma²) Dosen Ilmu
Komputer ³)Dosen Ilmu Komputer.

Jl Jend A.Yani No.12 Plaju, Palembang 30264

Email: ismailsaleh8@gmail.com¹

yani_ranius@mail.binadarma.ac.id²), riecarang@gmail.com³)

Abstrak : Aplikasi Line merupakan aplikasi media sosial karena terdapatnya fitur timeline sebagai tempat untuk berbagi status, pesan, foto, suara, video, kontak dan informasi lokasi. Aplikasi LINE sebagai aplikasi yang mendukung kemudahan bersosialisasi antara pengguna dengan orang banyak. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi LINE tersebut merupakan pengaruh dari *usability* yang ada. *Usability* mengacu kepada bagaimana pengguna bisa mempelajari dan menggunakan produk untuk memperoleh tujuannya dan seberapa puas mereka terhadap penggunaannya. *Usability* berasal dari kata *usable* yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik. Dasar ukuran tingkat *usability* meliputi *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error* dan *satisfaction*. Metode *usability* dapat digunakan untuk menganalisis aplikasi. Penelitian dengan menggunakan *usability* ini diharapkan dapat memberikan penilaian untuk pengembangan aplikasi sehingga dapat berguna dan memberikan kepuasan kepada pengguna.

Kata Kunci : *Usability Testing*, *Aplikasi LINE*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan aplikasi media sosial sekarang ini sudah sangat pesat dan telah menjadi bagian gaya hidup. Salah satu hal positif yang dapat dimanfaatkan dari aplikasi sosial media ini yaitu memudahkan berkomunikasi antara satu orang dengan orang lain. Selain itu aplikasi sosial media juga membantu dalam hal

kehidupan seperti menambah wawasan, berwirausaha dan menambah teman. Salah satu dari aplikasi sosial media yaitu Line.

Line adalah aplikasi media sosial karena terdapatnya fitur *timeline* sebagai tempat untuk berbagi status, pesan, foto, suara, video, kontak dan informasi lokasi. Selain itu Line juga bisa melakukan *video call* maupun *voice call* secara *real time* dan gratis. Aplikasi Line sendiri tersedia di semua sistem operasi seperti *android*, *iphone* (IOS), *blackberry*, *windows phone*, dan juga PC (yang bersistem operasi *Windows* dan *Mac Os*).

Dari data awal di atas, aplikasi Line perlu di analisis secara detail guna untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi tersebut, baik secara kemudahan digunakan, kepuasan dan tingkat efisiensi. Hal ini berguna untuk perkembangan aplikasi kedepannya. Dalam Analisis pengukuran kepuasan pengguna ini akan digunakan uji ketergunaan atau *usability testing*.

Usability testing adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis produk dengan menguji langsung pada pengguna. *Usability testing* didefinisikan sebagai tingkat dimana sebuah produk bisa digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efisien, efektif dan memperoleh kepuasan dalam konteks penggunaannya. Kemudahan pengguna aplikasi sangat berkaitan dalam bidang keilmuan *Human Computer Interaction* (HMI) yaitu mengenai bagaimana manusia sebagai pengguna aplikasi, dapat berinteraksi langsung pada sistem yang ada pada aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian adapen judul sebagai berikut : “Analisis Kepuasan Mahasiswa Pengguna Aplikasi Line Media Sosial Menggunakan Metode *Usability Testing*”.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian ini yaitu *usability testing*. *Usability* berasal dari kata *Usable* yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik. Sesuatu dapat dikatakan berguna dengan baik apalagi kegagalan dalam penggunaannya dapat dihilangkan atau diminimalkan serta memberi manfaat dan kepuasan kepada pengguna (Rubin dan Chisnell, 2008).

definisi *usability* diukur berdasarkan beberapa komponen yaitu :

- a. *Learnability*
- b. *Efficiency*.
- c. *Memorability*
- d. *Errors*.
- e. *Satisfaction*

pemilihan responden yang akan memberikan isian terhadap kuisioner sejumlah 3 (tiga) orang dengan pemisahan yaitu

1. pengguna aktif (terampil menggunakan aplikasi dan sering menggunakan aplikasi tersebut),
2. pengguna terampil (terampil menggunakan aplikasi)
3. pengguna awam (baru mengenal aplikasi tersebut)

3. Desain Penelitian

Dalam Suparmo (2007, hal.49-50) mengemukakan langkah-langkah dalam melakukan uji ketergunaan yaitu :

1. *Planning a usability test* (Perencanaan uji tergunaan), merupakan faktor yang penting karena faktor ini akan menentukan keberhasilan uji ketergunaan. Di dalam perencanaan ini perlu mencakup tujuan, permasalahan profil responden, daftar soal, peralatan yang akan digunakan, data yang harus dikumpulkan.
2. *Selecting a representative sample and recruiting participants*, Penetapan responden merupakan element penting. Responden yang dipilih seharusnya disesuaikan dengan ciri dan kondisi responden yang akan menggunakan situs atau pun sistem.
3. *Conducting the usability test*, Yakin terhadap pelaksanaan uji tergantung
4. *Debriefing the participant* *Debriefing*, dimaksudkan untuk menanyakan kepada responden tentang semua yang telah dilakukan selama pengujian.
5. *Analyzing the data of the usability tes*, Analisis data dimaksudkan sebagai pengelompokan data sesuai dengan kategori data yang telah terkumpul.
6. *Reporting the results and making recommendations to improve the design and effectiveness of the product*, Pembuatan laporan uji ketergunaan hendaknya memuat masalah dan usulan untuk memperbaikinya.

4. hasil

Rekapitulasi jawaban dari responden sudah dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan hasil kusioner tersebut. Perhitungan ini dilakukan dengan merubah kedalam bentuk angka dari setiap jawaban dengan aturan angka 1 (satu) apabila jawaban “bisa ditemukan” atau tanda centang (✓) dan angka 0 (nol) diberikan kepada jawaban “tidak bisa ditemukan” atau pada tanda silang (X).

Dari setiap point jawaban dihitung persentasenya, berapa persen yang ketemu dan berapa persen yang tidak ketemu. Dari setiap point jawaban pada setiap subbagian dihitung subtotal persentasenya dan yang terakhir adalah menghitung total prosentase dari keseluruhan jawaban yang diberikan responden baik dari jawaban yang bisa dijawab dan jawaban yang tidak bisa dijawab. Sedangkan nama responden yaitu, responden 1 Heri Zuliansyah, responden 2 Bangsa Satria dan responden 3 Misdah. Hasil dari prosentase responden sebagai berikut :

Tabel Persentase Jawaban Reonden

<i>Learnability</i>	Responden			Persentase	
	R1	R2	R3	Ya (%)	Tidak (%)
Dapatkah anda memahami menu di aplikasi Line	√	√	√	100	0
Dapatkah anda menemukan menu kontak di palikasi Line	√	√	√	100	0
Dapatkah anda menemukan menu <i>chat</i> di aplikasi Line	√	√	X	66,66	33,33
Dapatkah anda menemukan menu <i>add friend</i> di aplikasi Line	√	√	√	100	0
Dapatkah anda menemukan menu <i>time line</i> di apliasi Line	√	√	X	66,66	33,33
Dapatkah anda menemukan menu <i>setting</i> di aplikasi Line	√	√	√	100	0
Dapatkah anda menemukan menu <i>video call</i> di aplikasi Line	√	√	√	100	0
Dapatkah anda menemukan menu <i>voice call</i> di aplikasi line	√	√	√	100	0
Dapatkah anda menemukan menu <i>home profil</i> di aplikasi line	√	√	√	100	0
Subtotal Persentase				91,66	8,33

<i>Efficiency</i>	Responden			Persentase	
	R1	R2	R3	Ya (%)	Tidak (%)
Dapatkah anda memahami menu di aplikasi Line dengan mudah	√	√	√	100	0
Dapatkah anda menemukan menu kontak di palikasi Line dengan cepat	√	√	√	100	0
Dapatkah anda menemukan menu <i>chat</i> di aplikasi Line dengan cepat	√	√	X	66,66	33,33
Dapatkah anda menemukan menu <i>add friend</i> di aplikasi Line dengan cepat	√	X	X	33,33	66,66
Dapatkah anda menemukan menu <i>add friend</i> di aplikasi Line dengan cepat	√	X	√	66,66	33,33
Dapatkah anda menemukan menu <i>setting</i> di aplikasi Line dengan cepat	√	√	√	100	0
Dapatkah anda menemukan menu <i>video call</i> di aplikasi Line dengan cepat	√	√	X	66,66	33,33
Dapatkah anda menemukan menu <i>voice call</i> di aplikasi line dengan cepat	√	√	√	100	0
Subtotal Persentase				79,16	20,83

<i>Memorability</i>	Responden			Persentase	
	R1	R2	R3	Ya (%)	Tidak (%)
Dapatkan anda memahami menu di aplikasi Line kembali	√	√	√	100	0
Dapatkan anda menemukan menu kontak di palikasi Line kembali	√	√	X	66,66	33,33
Dapatkan anda menemukan menu <i>chat</i> di aplikasi Line kembali	√	√	√	100	0
Dapatkan anda menemukan menu <i>add friend</i> di aplikasi Line kembali	√	√	√	100	0
Dapatkan anda menemukan menu <i>time line</i> di apliasi Line kembali	√	√	√	100	0
Dapatkan anda menemukan menu <i>setting</i> di aplikasi Line kembali	√	√	√	100	0
Subtotal Persentase				94,44	5,55

<i>Errors</i>	Responden			Persentase	
	R1	R2	R3	Ya (%)	Tidak (%)
Apakah anda memahami menu di aplikasi Line dengan baik	√	√	√	100	0
Apakah anda menemukan menu kontak di palikasi Line dengan baik	√	√	√	100	0
Apakah anda menggunakan menu <i>chat</i> di aplikasi Line dengan baik	√	√	X	66,66	33,33
Apakah anda dapat menemukan teman anda di menu <i>add friend</i> di aplikasi Line dengan baik	√	√	X	66,66	33,33
Apakah anda menemukan pembaruan status di menu <i>time line</i> di apliasi Line dengan baik	√	X	√	66,66	33,33
Subtotal Persentase				79,99	20,01

<i>Satisfaction</i>	Responden			Persentase	
	R1	R2	R3	Ya (%)	Tidak (%)
Apakah anda puas terhadap menu di aplikasi Line	√	√	√	100	
Apakah anda puas tampilan menu kontak di palikasi Line	√	√	√	100	0
Apakah anda puas menggunakan menu <i>chat</i> di aplikasi Line	√	√	√	100	0
Apakah anda puas dengan tampilan <i>time line</i> di menu aplikasi Line	√	√	√	100	0
Apakah anda puas menggunakan <i>voice call</i> pada aplikasi Line	√	√	√	100	0
Apakah anda puas menggunakan <i>video call</i> pada aplikasi Line	√	√	√	100	0
Subtotal Persentase				100	0

Jadi hasil perhitungan kusioner dari ketiga responden dapat di kelompokkan dalam komponen Usability Testing meliputi :

Tabel Perhitungan komponen Usability

Komponen	ya	Tidak
<i>learnability</i>	91,66	8,33
<i>Efficiency</i>	79,16	20,83
<i>Memorability</i>	94,44	5,55
<i>Errors</i>	79,99	20,01
<i>Satisfaction</i>	100	0
subtotal	89,05	10,95

Jadi dapat disimpulkan dari jawaban responden adalah 89,05 % pertanyaan mampu dijawab responden (setuju) dan 10,95 % pertanyaan tidak mampu dijawab oleh responden (tidak setuju).

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap ketergunaan aplikasi Line dikalangan mahasiswa Universitas Bina Darma, faktor-faktor yang mempengaruhi pada aspek efisien pengguna (*efficiency*), nyaman untuk digunakan (*satisfaction*) dan mudah dipelajari (*learnability*) ataupun pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka didapatkan beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Learnability sebesar 91,66 % yang setuju 8,33 % tidak setuju oleh responden, efficiency sebesar 79,16 % yang setuju 20,83 tidak setuju oleh responden, memorability sebesar 94,44 % yang setuju 5,55 % tidak setuju oleh responden, errors sebesar 79,99 % yang setuju 20,01 tidak setuju oleh responden dan satisfaction sebesar 100 % yang setuju 0 % tidak setuju
2. Hasil keseluruhan jawaban responden 89,05 mahasiswa setuju dan 10,95% mahasiswa tidak setuju, maka dapat di simpulkan bahwa aplikasi Line dikalangan mahasiswa baik dan sangat membantu.

Referensi

1. Krug S., 2000, *Don't Make Me Think! A Common Sense Approach* , Penerbit PT Serambi Ilmu Semesta, Jakarta
2. Nielsen Jacob, 2003, *usability engineering*, Academic Press
3. Suparmo P., 2007, Uji Ketergunaan Situs Web Jaringan Perpustakaan Asosiasi Perguruan Tinggi Khatolik Di Indonesia (APTIK) bagi Mahasiswa Yang Sedang Menulis Skripsi Pada tahun Akademik 2006/2007 Di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, *Tesis Magister*, Universitas Indonesia.