

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai makhluk sosial yang hidup berkelompok dan saling membutuhkan satu sama lain, manusia pasti tidak akan luput dari interaksi dan komunikasi. Berbagai cara dilakukan agar dapat terus berkomunikasi dengan tanpa hambatan, baik langsung maupun tidak langsung. Hingga pada akhirnya manusia menciptakan sebuah alat untuk memudahkannya saling berinteraksi, yaitu media sosial.

Menurut B.K. Lewis, media sosial adalah label bagi teknologi digital yang dapat memungkinkan manusia untuk berhubungan, berinteraksi, memproduksi, dan berbagi isi pesan. Sedangkan menurut Caleb T. Carr dan Rebecca A. Hayes, Media sosial adalah media berbasis Internet yang memungkinkan pengguna berkesempatan untuk berinteraksi dan mempresentasikan diri, baik secara seketika ataupun tertunda, dengan khalayak luas maupun tidak yang mendorong nilai dari user-generated content dan persepsi interaksi dengan orang lain. [1]. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa media sosial merupakan sebuah produk teknologi berbasis internet yang dijadikan sebagai alat untuk bertukar informasi antar manusia melalui interaksi dan komunikasi yang terjadi secara digital baik itu langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan data yang bersumber dari riset yang di rilis oleh platform manajemen media sosial HootSuite dan juga agensi marketing sosial We Are Social bertemakan "Global Digital Reports 2020" pada Januari tahun 2020 menyatakan bahwa, pengguna internet khususnya di Indonesia sudah mencapai jumlah 175,4 juta

orang kemudian dari total tersebut pengguna media sosial sendiri sudah mencapai angka 160 juta. Dengan demikian, presentasi pengguna media sosial di Indonesia mencapai 90 persen dari keseluruhan pengguna aktif internet [2].

Banyak platform media sosial yang bisa kita gunakan, hal itu tergantung dari kebutuhan juga ketertarikan calon user, dan hampir semua media sosial yang digunakan masyarakat Indonesia berasal dari luar negeri, seperti Facebook yang di ciptakan oleh Mark Zuckerberg di Massachusetts Amerika Serikat, Twitter di ciptakan oleh Jack Dorsey di California Amerika Serikat, Line di ciptakan oleh Lee Hae-Jin di Jepang, dan masih banyak lagi yang lainnya. Namun, pada pertengahan tahun 2019 masyarakat Indonesia sedang di buat terkesima dengan media sosial baru buatan anak negeri yang bernama Sestyc.

Sejak perilisanya tanggal 1 April 2019 sampai saat ini, aplikasi Sestyc telah di unduh lebih dari 500.000 pengguna. Sestyc sendiri di kembangkan oleh 5 orang milenial asal Surabaya yang merasa resah dengan banyaknya aplikasi media sosial asal luar negeri justru di gunakan rata-rata pengguna internet di Indonesia. Menjawab keresahan itu, Kevin Ciang selaku CEO Sestyc bersama rekan-rekannya mengembangkan sebuah aplikasi media sosial dengan berbagai macam fitur yang tak kalah lengkapnya dengan produk aplikasi asal luar negeri tersebut, hal itu sekaligus untuk membuktikan bahwa Indonesia bisa mandiri dalam membangun dan mengembangkan sumber daya yang dimiliki [3].

Ada banyak fitur yang di tawarkan oleh Sestyc , diantaranya kita dapat memposting foto dan video, melihat dan memberi like lalu mengomentari postingan orang lain, mendapatkan notifikasi bila ada interaksi dari sesama pengguna, explore dan search berdasarkan hastag maupun akun, mengedit kelengkapan profil dan

bahkan kita bisa melakukan chatting dengan fitur-fitur pendukung seperti foto, video, stiker, juga panggilan suara maupun video. Didominasi dengan warna biru dan putih, Sestyc konsisten mempertahankan desain yang sederhana di keseluruhan aplikasi.

Namun, UI (User Interface) yang ada pada fitur Sestyc masih membuat para pengguna bingung dan merasa kurang nyaman untuk mereka gunakan, hal ini terjadi lantaran banyak yang membandingkan UI yang ada pada Sestyc dengan media sosial lainnya, padahal setiap media sosial memiliki kelebihan dan keunikan masing-masing. Belum lagi permasalahan bug pada sistem yang terjadi di beberapa fitur utama membuat pengguna yang baru mencoba aplikasi Sestyc berkurang minatnya. Oleh sebab itu, di perlukan evaluasi pada aplikasi Sestyc, khususnya pada fokus Usability yang tentunya akan sangat berkaitan erat dengan User Interface dan User Experience, hal tersebut dilakukan agar media sosial tersebut dapat terus berkembang seiring dengan kebutuhan pengguna yang makin beraneka ragam.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka topik dari tugas akhir yang akan diangkat yaitu tentang implementasi metode Cognitive Walkthrough untuk evaluasi usability perangkat lunak berbasis media sosial dengan judul “Evaluasi User Experience pada Media Sosial Sestyc menggunakan Metode Cognitive Walkthrough”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat ditemukan beberapa rumusan masalah, diantaranya:

1. Bagaimana tingkat usability pada media sosial Sestyc ?
2. Bagaimana evaluasi perangkat lunak dengan metode Cognitive Walkthrough diterapkan kepada media sosial Sestyc ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ditemukan, maka tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat usability pada media sosial Sestyc
2. Menerapkan evaluasi perangkat lunak dengan metode Cognitive Walkthrough kepada media sosial Sestyc



1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Aplikasi yang diteliti adalah media sosial Sestyc
2. Metode yang digunakan yaitu Cognitive Walkthrough
3. Ruang lingkup yang diteliti hanya di bagian User Interface (UI), sehingga algoritma dan pemrograman aplikasi tidak dilibatkan dalam penelitian.

4. Metode penelitian yang digunakan yaitu Cognitive Walkthrough, dengan metode pengujian usability testing dan teknik pengumpulan data purposive sampling.
5. Pengukuran *usability* menggunakan ISO 9241-11, dengan parameter pengujian efektifitas, efisiensi, dan kepuasan.

1.5. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dari penelitian tugas akhir ini direpresentasikan pada Tabel 1.1 .

Table 1.1 Kerangka pemikiran penelitian

Problem	Opportunity
Tidak sedikit dari pengguna <i>Sestyc</i> memberikan respon yang kurang baik mengenai User Interface (UI) dari beberapa fitur pada perangkat lunak tersebut, juga banyak yang mengeluhkan adanya <i>bug</i> pada beberapa fitur yang sangat urgent.	Telah ditemukan berbagai macam metode juga penelitian untuk mengevaluasi sistem perangkat lunak yang berfokus pada <i>usability</i> dan <i>UI/UX</i>
Approach	Software Development
<i>Usability Evaluation</i> menggunakan metode <i>Cognitive Walkthrough</i>	Metode Pengujian yaitu <i>usability testing</i> yang berfokus pada efektifitas, efisiensi, dan kepuasan pada perangkat lunak, dengan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> akan di pilih responden dengan kategori tertentu untuk mengerjakan beberapa tugas
Software Implementation	Result
Media sosial <i>Sestyc</i>	Analisis dan pemetaan masalah pada evaluasi perangkat lunak <i>Sestyc</i>

1.6. Metodologi Penelitian



Gambar 1.1 Flowchart metodologi penelitian

Tahap pertama yang di ambil dalam metodologi penelitian ini adalah studi literatur, hal itu dilakukan untuk mempelajari penelitian serupa yang sebelumnya memiliki studi kasus berbeda sebagai referensi dalam skripsi ini. Adapun referensi yang ada pada penelitian ini bersumber dari skripsi, jurnal, buku dan internet.

Tahap kedua dilakukan perancangan skenario berdasarkan metode cognitive walkthrough, dalam penelitian ini responden akan diberikan dua jenis kategori pertanyaan, yaitu analisis fungsi dan analisis operasi. Kategori analisis fungsi akan

digunakan untuk mengevaluasi fungsi secara keseluruhan. Sementara itu, kategori analisis operasi digunakan agar evaluasi dapat mengetahui apakah sistem akan menuntun pengguna agar menggunakan fungsi secara benar.

Tahap pengambilan data akan dilakukan dengan wawancara terhadap responden berdasarkan skenario cognitive walkthrough yang telah di buat sebelumnya. Untuk pemilihan responden akan digunakan teknik Purposive Sampling, yaitu pemilihan sampel menggunakan kriteria tertentu agar responden bisa lebih terfokus pada pengguna lama. Tahap selanjutnya adalah analisis hasil dari pengumpulan data yang telah dilakukan, untuk kemudian masuk ke tahap terakhir yaitu kesimpulan dan saran.

1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini di bagi menjadi lima bab, yang disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II STUDI PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang berbagai macam teori yang akan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada pada penelitian ini, mulai dari perancangan dan implementasi.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas mengenai kajian aplikasi yang akan diteliti mulai dari analisis hingga perancangan.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini menjelaskan tentang teknik implementasi dari analisis dan perancangan yang ada pada bab sebelumnya, termasuk hasil dari penelitian yang dilakukan.

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang dilakukan serta saran untuk perbaikan dan rekomendasi kedepannya.

BAB V DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisikan sumber tertulis yang pernah di kutip dan di gunakan dalam proses penulisan.

BAB LAMPIRAN

Lampiran berisi dokumentasi yang di gunakan pada proses penulisan dan perancangan.