

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang cepat telah memberikan dampak besar terhadap berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam penggunaan aplikasi digital untuk berbagai keperluan dalam konteks *usability* aplikasi dan perkembangan teknologi informasi [1]. Salah satu elemen penting dalam pengembangan aplikasi adalah *usability* atau ketergunaan, yang menentukan sejauh mana aplikasi dapat digunakan dengan mudah, efisien, dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya [2]. *Usability* menjadi faktor krusial dalam keberhasilan sebuah aplikasi, terutama bagi aplikasi berbasis komunitas seperti Aplikasi Aremania Utas, yang digunakan untuk mendukung interaksi dan komunikasi di antara penggemar Arema FC [3]. Oleh karena itu, analisis *usability* menjadi sangat penting dalam memastikan pengalaman pengguna yang optimal serta keberlanjutan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang.

Aplikasi Aremania Utas dirancang untuk memfasilitasi komunitas Aremania, dalam mengakses informasi klub dan mengelola Kartu Tanda Anggota (KTA). Melalui aplikasi ini, pengguna dapat menerima pembaruan realtime tentang pertandingan, jadwal, dan berita terkait Arema FC. Selain itu, aplikasi ini memudahkan proses pendaftaran dan pengelolaan Kartu Tanda Anggotab (KTA), yang memberikan berbagai manfaat seperti prioritas pembelian tiket, diskon di toko resmi, serta asuransi kesehatan dan jiwa bagi anggotanya. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna dan kompleksitas fitur yang ditawarkan, diperlukan evaluasi *usability* guna memastikan aplikasi ini tetap efisien dalam penggunaannya dan memberikan pengalaman yang optimal bagi penggunanya. Metode yang sering diterapkan dalam mengevaluasi *usability* adalah *System Usability Scale* (SUS), yang sudah diterapkan dalam berbagai penelitian untuk menilai ketergunaan aplikasi dan sistem informasi [4]. Metode *System Usability Scale* (SUS) memungkinkan pengembang dan peneliti untuk menemukan area yang memerlukan perbaikan serta memberikan representasi visual yang lebih jelas mengenai pengalaman pengguna [5], [6].

Beberapa studi sebelumnya sudah menerapkan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menganalisis kebergunaan berbagai jenis aplikasi. Contohnya seperti, penelitian mengenai *usability* website program studi dengan metode *System Usability Scale* (SUS) menemukan bahwa faktor efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna berperan penting dalam menentukan Tingkat *Usability* [7]. Selain itu, penelitian yang mengevaluasi *usability* pada aplikasi pembelajaran tari, menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang baik sangat bergantung pada desain antarmuka dan kemudahan navigasi [8]. Hal ini mengindikasikan bahwa evaluasi *usability* dapat memberikan wawasan yang berharga dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sebuah aplikasi, termasuk Aplikasi Aremania Utas. Penelitian lain juga menyoroti pentingnya faktor estetika dalam *usability*, di mana desain visual yang bagus dapat memperbesar daya tarik dan retensi pengguna dalam menggunakan aplikasi [9].

Evaluasi *usability* juga telah diterapkan dalam berbagai konteks aplikasi lain. Seperti contoh, penelitian mengenai *usability* aplikasi HRMWINCORP menemukan bahwa desain antarmuka yang kurang intuitif dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna [10]. Demikian pula, penelitian mengenai aplikasi *mobile banking* BCA menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* BCA mempunyai tingkat kebergunaan yang baik berkat desain antarmuka yang responsive dan fitur yang mudah diakses [11]. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *usability* berperan besar dalam memastikan keberhasilan aplikasi digital di berbagai bidang. Selain itu, penggunaan metode *System Usability Scale* (SUS) dalam berbagai studi membuktikan bahwa pendekatan ini efektif dalam mengidentifikasi area yang membutuhkan penyempurnaan guna menaikkan pengalaman pengguna secara menyeluruh [12].

Dalam konteks komunitas penggemar sepak bola, aplikasi seperti Aremania Utas memiliki tantangan tersendiri dalam menjaga keterlibatan pengguna dan memastikan kenyamanan mereka dalam mengakses informasi. Identitas komunitas seperti Aremania sangat erat kaitannya dengan interaksi sosial diantara anggotanya, yang dapat difasilitasi melalui platform digital [13]. Oleh karena itu, *usability* aplikasi Aremania Utas perlu dievaluasi secara menyeluruh agar tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. Selain itu, fitur personalisasi dan

kemudahan akses informasi yang cepat juga menjadi aspek penting yang dapat menaikkan kepuasan pengguna dalam memakai aplikasi komunitas.

Berdasarkan uraian di atas, studi ini bertujuan untuk meneliti kebergunaan aplikasi Aremania Utas menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini diharapkan bisa memberikan representasi mengenai tingkat *usability* aplikasi serta mendeteksi aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan demikian, hasil studi ini bisa menjadi landasan pertimbangan bagi pengembang aplikasi dalam mengoptimalkan desain dan fitur Aplikasi Aremania Utas agar lebih sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Selain itu, evaluasi yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan aplikasi berbasis komunitas lainnya, sehingga dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan interaksi antar pengguna di masa mendatang.

Manfaat dari studi ini meliputi beberapa aspek penting. Pertama, hasil studi ini dapat memberikan pandangan bagi pengembang aplikasi komunitas dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *usability*. Kedua, studi ini bisa menjadi referensi untuk studi selanjutnya yang berfokus pada *usability* aplikasi komunitas berbasis digital. Ketiga, rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna serta memastikan bahwa aplikasi Aremania Utas tetap relevan dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya dalam jangka panjang. Dengan demikian, studi ini bukan hanya memberikan manfaat untuk pengembang aplikasi tetapi juga untuk komunitas pengguna yang lebih luas.

1.2 Rumusan Masalah

1. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, studi ini berfokus pada penilaian kebergunaan aplikasi Aremania Utas menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Oleh karena itu, rumusan masalah dalam studi ini adalah sebagai berikut:
2. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi Aremania Utas berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS)?
3. Apa saja aspek *usability* yang perlu diperbaiki dalam aplikasi Aremania Utas?

4. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis *usability* aplikasi Aremania Utas menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat *usability* aplikasi Aremania Utas menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Mengidentifikasi aspek *usability* yang menjadi kendala bagi pengguna dalam aplikasi Aremania Utas.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis *usability* aplikasi Aremania Utas menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan fokus, beberapa Batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada aspek *usability* aplikasi Aremania Utas dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Aremania Utas yang sudah pernah menggunakan aplikasi minimal 2 kali.
3. Jumlah populasi dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan pengguna yang telah mendownload aplikasi Aremania Utas di *google play store* pada tanggal 10 Februari 2025 yang berjumlah 500 pengguna.
4. Aplikasi Aremania Utas yang dianalisis adalah versi 1.0.0 atau versi aplikasi yang baru rilis pada tanggal 16 Desember 2024 sampai 15 Juni 2025 (sebelum *update* versi 1.0.5).
5. Analisis *usability* dalam penelitian ini meliputi tiga aspek utama: *effectiveness* (Keefektifan), *efficiency* (efisiensi), dan *satisfaction* (kepuasan pengguna).
6. Rekomendasi perbaikan yang diberikan hanya berdasarkan hasil analisis *usability* dan tidak mencakup pengembangan teknis aplikasi.