

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ruangguru merupakan perusahaan terbesar dan terlengkap di Indonesia yang berfokus pada layanan berbasis pendidikan. Perusahaan ini didirikan sejak tahun 2014 oleh Belva Devara dan Iman Usman. Kemudian pada tahun 2016, Ruangguru meluncurkan sebuah aplikasi *mobile* yang berguna untuk pembelajaran jarak jauh sehingga memberikan kemudahan akses bagi para penggunanya. Pengguna dari aplikasi ini sendiri adalah para pelajar jenjang SD, SMP, SMA, dan Guru.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada komentar pengguna Ruangguru di playstore, beberapa pengguna Ruangguru memiliki pengaruh positif dalam proses pembelajaran mereka. Tetapi terdapat beberapa masalah yaitu, kebutuhan yang belum terpenuhi yang dirasakan oleh pengguna Ruangguru meliputi rangkuman dalam materi terlalu singkat, tidak dapat menggunakan komputer sebagai media pembelajaran Aplikasi Ruangguru dan video pembelajaran harus mengulang ketika keluar dari aplikasi.

Kepuasan pengguna menurut (Kotler, 2014) yaitu perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) dari suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Definisi tersebut dapat diartikan dalam penggunaan layanan suatu aplikasi, kepuasan pengguna diukur dari pencapaian harapan pengguna dari pengalaman menggunakan aplikasi.

Dalam penelitian terdahulu yang dijadikan landasan penelitian ini yaitu “Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi Ruangguru menggunakan *User Experience Questioner* (UEQ)” oleh Sepyan, dkk, 2020. Dalam penelitian tersebut peneliti menjadikan Ruangguru sebagai objek yang dipilih berdasarkan review aplikasi *mobile learning* terbaik versi Playstore Indonesia dengan unduhan \pm 10 juta. *Usability* merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan suatu aplikasi agar aplikasi yang dikembangkan memiliki

pengalaman yang baik dari pengguna. *User Experience Questioner* (UEQ) berfokus pada aspek kepuasan pengguna yang diukur menggunakan kuesioner dengan standar Don Foundation. Pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan 100 pengguna aktif aplikasi Ruangguru. Hasil pengukuran yang telah dilakukan menghasilkan skor efektivitas 59.38, efisiensi 65.36, dan skor kepuasan 62.52. Skor 50-60 termasuk dalam kategori di atas rata-rata. Karena skor yang dicapai tersebut masih belum maksimal, maka dalam penelitian ini penulis akan membuat penelitian terkait *usability testing* dengan membandingkan 2 metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation* pada aplikasi Ruangguru yang terbaru saat ini untuk mengetahui perkembangan nilai *usability* khususnya pada indikator efektivitas, efisiensi dan kepuasan.

Dari penelitian dengan judul “*Usability Testing* pada *System Computer based Testing* (CBT) Menggunakan *System Usability Scale* (SUS)” oleh Shofi, 2020. Peneliti mengatakan hasil penelitian dengan 28 responden dalam penggunaan aplikasi CBT diketahui skor SUS rata-rata responden 76,5 dengan kategori *grade B* dengan *percentile range 76* (di atas rata-rata skor SUS). Dari penelitian dengan judul “*Evaluasi User Experience* Aplikasi Perangkat Bergerak Ruang Guru dengan Metode *Heuristic Evaluation*”. oleh Romansya, dkk, 2019. Peneliti mengatakan berdasarkan hasil penelitian ditemukan 28 permasalahan, dan dari permasalahan yang ditemukan, peneliti memberikan 28 rekomendasi perbaikan. Dari hasil pengukuran kedua metode tersebut, maka penulis akan memberikan rekomendasi perbaikan desain interface yang mendapatkan nilai kurang maksimal.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation* untuk pengukuran *usability* pada aplikasi Ruangguru. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bermaksud untuk melakukan pengukuran *usability* dengan mengukur *usability* Aplikasi Ruangguru berdasarkan sudut pandang subyektif pengguna.

Pada permasalahan ini penulis memilih Ruangguru karena dari hasil perbandingan dengan Aplikasi lainnya, Ruangguru lebih banyak Pengguna,

kurikulumnya lebih banyak dari Aplikasi lainnya, dari penentuan Aplikasi yang penulis pilih ditemukan permasalahan yang terdapat pada Aplikasi Ruangguru dan penulis memberikan rekomendasi perbaikan desain prototype pada Aplikasi Ruangguru.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana mengukur *usability* pada aplikasi Ruangguru menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation*?
2. Bagaimana melakukan kombinasi rekomendasi perbaikan desain dengan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Mengukur nilai *usability* aplikasi Ruangguru untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi Ruangguru.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan desain yang sesuai dengan hasil evaluasi *usability testing*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Responden merupakan pelajar dan guru yang berlangganan di aplikasi Ruangguru.
2. Rekomendasi perbaikan hanya dalam bentuk figma berupa desain prototype, tidak diimplementasikan dan tidak diintegrasikan kedalam Aplikasi Ruangguru.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. menambah pengetahuan tentang bagaimana pengguna dari hasil pengukuran *usability* pada aplikasi Ruangguru.
2. Memudahkan pengguna untuk memanfaatkan fitur yang telah disediakan Aplikasi Ruangguru.



Halaman Ini Sengaja Dikosongkan