

ANALISIS TERHADAP APLIKASI WHATSAPP DAN LINE MENGUNAKAN METODE USABILITY DALAM TEKNOLOGI KOMUNIKASI

Meirynda Lastika Rahimsyah¹⁾, Azmi Nurfauziah Hayati²⁾, Rahmi Nurul Arapah³⁾

*Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya (ARS)
Jl.Sekolah Internasional No.1-2 Antapani, Bandung
meirynda31@gmail.com¹⁾, azmi.nurfauziahhayati@gmail.com²⁾,
rahminurul1933@gmail.com*

ABSTRACT

The mobile messenger application is a messaging application that is currently very often used by all humans to make communication easier and even a necessity for humans, because from this mobile messenger application we get information, namely the WhatsApp and LINE applications. In using the mobile messenger application, often some applications cannot use it efficiently and effectively, such as how to use it is too complicated, it becomes a consideration for users in using the mobile messenger application. This study aims to compare the two mobile messenger applications, namely the WhatsApp and LINE applications, assessed from their effectiveness and efficiency, as well as the interests of these mobile messenger users. And from the results of the research that we tried on 40 respondents using the questionnaire method that the WhatsApp mobile messenger has a high value compared to LINE with a total of 92% of respondents and the remaining 8% for the level of effectiveness and efficiency and from the level of most users all respondents use the Whatsapp application, 5 of them use the LINE application.

Keywords: LINE, Mobile Messenger, Questionnaire, Usability, WhatsApp

ABSTRAK

Aplikasi mobile messenger adalah suatu aplikasi pengirim pesan yang saat ini sangat sering digunakan oleh semua manusia untuk mempermudah berkomunikasi dan bahkan suatu kebutuhan bagi manusia, karna dari aplikasi mobile messenger ini kita mendapatkan informasi yaitu Aplikasi WhatsApp dan LINE. Dalam penggunaan aplikasi mobile messenger, seringkali beberapa aplikasi tidak bisa menggunakannya dengan efisien dan efektif seperti cara penggunaannya yang terlalu rumit, hal itu menjadi pertimbangan untuk pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile messenger. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kedua aplikasi mobile messenger yaitu aplikasi WhatsApp dan LINE, dinilai dari keefektifan dan keefisienannya, serta minat para pengguna mobile messenger ini. Dan dari hasil penelitian yang kita coba pada 40 responden dengan menggunakan metode kuesioner bahwa mobile messenger WhatsApp mempunyai nilai tinggi dibandingkan dengan LINE dengan total responden mencapai 92% dan sisanya 8% untuk tingkat keefektifan dan keefisienannya dan dari tingkat kebanyakan pengguna semua responden menggunakan aplikasi Whatsapp, 5 orang diantaranya menggunakan aplikasi LINE.

Kata kunci: Kuesioner, LINE, Mobile Messenger, Usability, WhatsApp

1. PENDAHULUAN

Dalam perekonomian suatu negara, teknologi informasi dirasakan memiliki peran yang penting karena dengan kemajuan teknologi informasi akan meningkatkan kemampuan produktivitas dunia industri terlebih dari bidang industri kreatif yang berbasis teknologi informasi. Hal tersebut dapat kita lihat dengan banyak hadirnya berbagai aplikasi mobile di Indonesia baik produk lokal maupun asing dan setiap tahunnya menunjukkan suatu pertumbuhan yang signifikan. Salah satu perangkat di internet yang seringkali dimanfaatkan dalam aktivitas komunikasi secara *online* adalah *Apps* (Chan, Maharani, & Wulan, 2017). Perkembangan teknologi internet yang cukup pesat memberikan perubahan sosial di masyarakat, salah satunya adalah alat komunikasi secara online. Beberapa aplikasi yang banyak digunakan untuk berkomunikasi jarak jauh di Indonesia adalah Aplikasi WhatsApp dan Line.

Tingkat persaingan antara WhatsApp dan Line kian tinggi. Kedua perusahaan ini telah tumbuh dengan pesat baik dari jumlah pengguna maupun pengembangan aplikasi yang dimiliki masing-masing perusahaan itu sendiri. Saat ini, aplikasi WhatsApp sudah diunduh lebih dari 5 Miliar kali di *Google Play Store*, selain itu tersedia pula di *App Store* (iOS) (PlayStore WhatsApp, 2021). Sebagai pesaing-nya aplikasi Line pun telah diunduh lebih dari 500 juta kali lewat smartphone Android, selain itu aplikasi Line juga bisa didapatkan melalui perangkat *App Store* (iOS) (PlayStore Line, 2021)

Dalam kondisi persaingan ini, kedua perusahaan tersebut terus melakukan upaya untuk meningkatkan loyalitas

penggunanya. Maka, diperlukan suatu strategi sebagai diferensiasi bagi masing-masing perusahaan dalam menarik minat konsumen dan dalam upaya mempertahankan konsumen agar tetap menggunakan alat komunikasi tersebut di masa mendatang (Chan, Maharani, & Wulan, 2017)

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan Analisis yang akan dituangkan dalam laporan berbentuk jurnal dengan judul : “Analisis Terhadap Aplikasi WhatsApp Dan LINE Menggunakan Metode Usability Dalam Teknologi Komunikasi”. Analisis ini menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data kepuasan pengguna dan kuesioner ini dibagikan kepada mahasiswa ARS University jurusan Teknik Informatika Angkatan 2019.

Analisis ini menggunakan metode Usability Neisen, Usability menurut Jacob Nielsen adalah sebuah atribut kualitas yang menilai tingkat kemudahan user interface untuk digunakan. Usability juga mengacu kepada metode untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses perancangan. Usability didefinisikan melalui lima komponen, yaitu *Learnability* menjelaskan tingkat kemudahan pengguna untuk memenuhi task-task dasar ketika pertama kali mereka melihat atau menggunakan hasil perancangan, *Efficiency* menjelaskan tingkat kecepatan pengguna dalam menyelesaikan task-task setelah mereka mempelajari hasil perancangan, *Memorability* menjelaskan tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan rancangan dengan baik, setelah beberapa lama tidak menggunakannya, *Errors* menjelaskan jumlah *error* yang dilakukan oleh

pengguna, tingkat kejengkelan terhadap errors dan cara memperbaiki *errors*, *Satisfaction* menjelaskan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan rancangan (Wati, 2019)

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui Usability (manfaat) pada suatu aplikasi. Objek yang akan kami teliti adalah aplikasi Whatsapp dan LINE. Metode yang digunakan untuk menguji kualitas aplikasi pada aspek usability yaitu dengan menggunakan kuesioner yang disebar di masyarakat berupa link google form yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis Responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Metode ini digunakan untuk memperoleh data dari responden.

Kuesioner dapat dianggap sebagai wawancara tertulis. Pengumpulan datanya juga relatif cepat karena peneliti tidak perlu hadir pada saat pengisian kuesioner.

2.1. Penelitian Terkait

Untuk memperkuat penelitian ini, maka dilakukan kajian dan tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang bersesuaian dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu yang bersesuaian dengan penelitian yang kami lakukan (Fathurrahman & Kuspani, 2021) diantaranya :

- WhatsApp sendiri merupakan aplikasi berkirim pesan yang didirikan pada 24 Februari 2009 oleh Brian Acton dan Jan Koum. Beberapa studi telah menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp oleh banyak orang didukung oleh kemungkinan aksesibilitas yang lebih baik, komunikasi yang lebih cepat secara real-time, dan manfaat dari segi

biaya yang membutuhkan lebih sedikit pengeluaran (Kumar, 2019).

- LINE merupakan aplikasi pengirim pesan yang digunakan dalam berbagai sistem operasi seperti iOS, Android, Blackberry, Mac hingga Windows. Aplikasi ini dioperasikan oleh Line Corporation, salah satu anak perusahaan dari perusahaan raksasa Naver Corporation di Korea Selatan. Meskipun tujuan utamanya adalah sebagai aplikasi berkirim pesan, LINE telah berkembang menjadi sebuah platform sosial yang menawarkan banyak fitur didalamnya seperti LINE Camera, berbagai Games, hingga LINE Keep yaitu penyimpanan file-file penting seperti dokumen, foto, audio hingga video (Salsabila, Az-zahra, & Rachamadi, 2019).

- LINE adalah salah satu studi area yang akan diteliti. Aplikasi ini merupakan aplikasi berkirim pesan yang populer di dunia, penggunaan aplikasi ini terbilang murah karena tidak harus membayar biaya pengiriman pesan seperti saat menggunakan SMS. Aplikasi ini menggunakan jaringan internet dalam penggunaannya, hal ini dinilai membuat pengguna merasa lebih nyaman karena lebih efisien dan layanan data menjadi lebih mudah diakses (Fitrianur, 2018).

2.2 Landasan Teori

a) Analisis

Analisis jika dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan lain sebagainya) untuk mengetahui sebenarnya (sebab-musabahnya, duduk perkaranya dan sebagainya). Namun menurut para ahli mendefinisikan makna analisis berbeda - beda tapi tetap dengan satu tujuan yang sama. Berikut ini beberapa definisi analisis menurut para ahli :

- Menurut Dwi Prastowo Darminto & Rifka Julianti (2002:52) Analisis ini merupakan penguraian suatu pokok atas

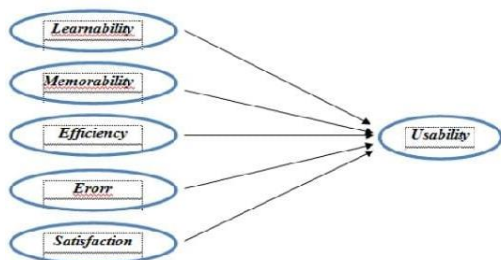
berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dalam pemahaman arti keseluruhan

- Dalam jurnal Agustina (2013) menurut Wirardi (2009:20) Analisis ialah sebuah serangkaian perbuatan meneliti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan serta dikelompokkan berdasarkan keterkaitan serta penafsiran makna dari setiap kriteria.

b) Usability

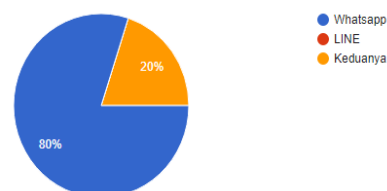
Usability merupakan sebuah kebergunaan yang jika digunakan dalam situs website, untuk menguji sejauh mana kebergunaan websitetersebut bagi pengguna (user) dengan memperhatikan ke efektifan, efisiensi dan kepuasannya. Namun ada banyak sekali definisi mengenai usability, berikut ini beberapa definisinya :

- Definisi menurut ISO (Organization For Standarization) (9241-11) : yakni Tingkat daya guna dari suatu produk yang digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dan memberi kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu. Dalam definisi menurut ISO ini berfokus pada 3 ukuran penting dari usability yakni efektif, efisien dan memberi kepuasan.
- Jacob Nielsen mendefinisikan usability sebagai pengalaman suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat.



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data dilakukan dengan model kuesioner. Pengujian dilakukan dengan jumlah responden 40, 8 orang perempuan 32 Laki-laki dengan memperhatikan ke efektifan, efisiensi dan kepuasannya.



Gambar 1 Hasil Diagram Kuesioner

Dalam grafik di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang menggunakan Aplikasi WhatsApp lebih banyak dibandingkan dengan pengguna LINE dengan total responden mencapai 80% dan sisanya 20%.

Nilai skala pada final kuesioner aplikasi LINE :

No	Pertanyaan	Nilai
1.	Aplikasi komunikasi mana yang anda pakai? WhatsApp atau Line	20%
2.	Sudah berapa lama anda menggunakan Aplikasi LINE?	< 3 Tahun
3.	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap aplikasi LINE?	0,5/5
4.	Pentingnya Aplikasi LINE untuk anda	0,8/5
5.	Jika anda diharuskan memilih 1 aplikasi untuk berkomunikasi yang lebih efektif dan efisien, anda akan memilih yang mana?	8%

Nilai skala pada final kuesioner aplikasi WhatsApp :

Table 1 Nilai Final Kuesioner Whatsapp

No	Pertanyaan	Nilai
1.	Aplikasi komunikasi mana yang anda pakai	80%
2.	Sudah berapa lama kamu memakai aplikasi whatsapp	<>5tahun
3.	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap aplikasi Whatsapp	4,5/5
4.	Pentingnya aplikasi WhatsApp terhadap anda	4,8/5
5.	Jika anda diharuskan memilih 1 aplikasi untuk berkomunikasi yang lebih efektif dan efisien, anda akan memilih yang mana?	92%

4. KESIMPULAN

Analisis usability Aplikasi WhatsApp dan LINE dilakukan dengan cara melakukan pengujian kepada 25 responden. Model yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Berdasarkan ini adalah kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan :

1. Berdasarkan hasil pengujian usability dengan menggunakan metode Kuesioner, Aplikasi WhatsApp telah memenuhi aspek usability pada keefesiennya karena user merasa nyaman menggunakan Aplikasi WhatsApp. Dilihat dari kuesioner keefesian dan efektifannya user lebih memilih aplikasi WhatsApp dibandingkan menggunakan aplikasi LINE karena kebanyakan responden lebih banyak menggunakan aplikasi

WhatsApp dengan total responden mencapai 92% dan LINE hanya 8%.

2. Berdasarkan hasil validasi dengan menggunakan metode kuesioner, responden merasa Setuju bahwa Aplikasi WhatsApp memenuhi keefesienan, keefektifan dan kepuasannya. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa hasil dari pengujian usability dengan metode kuesioner memiliki hasil yang tergolong valid.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Chan, A., Maharani, M. & Wulan, P., 2017. Pendahuluan Analisis pada aplikasi. *Perbandingan Penggunaan pada aplikasi mobile go-jek dan grab*, pp. 2-3.
- [2]. Fathurrahman & Kuspandi, Y., 2021. Tinjauan Pustaka. *Analisis Perbandingan Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Pada Desa Suralaga Dengan Menggunakan Algoritma Naive Bayes Dan Support Vector Machine (Svm)*, p. 2.
- [3]. Fitriyanur, 2018. Kesimpulan jurnal. *Analisis aplikasi Line*, p. 6.
- [4]. Kumar, 2019. Kesimpulan perbandingan aplikasi. *Studi Kasus pada Aplikasi LINE dan WhatsApp*.
- [5]. Novia, 2020. Kesimpulan studi kasus line. *Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Messenger Menggunakan Metode UX Curve*.
- [6]. Salsabila, N. F., Az-zahra, h. M. & Rachamadi, A., 2019. Pendahuluan jurnal. *Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile*

Messenger Menggunakan Metode UX, p. 6527.

- [7]. Wati, R., 2019. Metode Usability. *Analisis Usability pada aplikasi whatsapp*, pp. 2-3.
- [8]. Williams, 2007. *Teknologi Informasi*. [Online]