

Laporan User Research Aplikasi Line
Tugas Besar Lab Interaksi Komputer -WI1116 2025/2026



Disusun Oleh:

Kelompok 3 - K02

Theresia Estelina Ratu Udju (19625082)

Necia Aurely Greva Dedeви (19625142)

Edward Terrance Lie (19625187)

Maximillian Jose Andreas A (19625237)

Dosen Penguji : Bapak Ir. Dicky Prima Satya, S.T., M.T.

Tahap Persiapan Bersama
Sekolah Teknik Elektro Informatika-Komputasi
Institut Teknologi Bandung
2025

Kata Pengantar

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal riset pengguna terhadap aplikasi tertentu dengan judul “User Research Aplikasi Line”.

Proposal penelitian ini disusun dengan tujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi *User Interface* dari aplikasi LINE, mengidentifikasi permasalahan pengguna dalam menggunakan aplikasi LINE, serta mengevaluasi dan merancang preferensi desain sesuai kebutuhan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang bermanfaat, baik dalam rekomendasi desain maupun dalam menyediakan panduan strategis untuk perbaikan aplikasi berdasarkan masalah nyata yang dialami pengguna aplikasi LINE.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih memiliki keterbatasan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam pembuatan proposal ini. Semoga proposal ini dapat memberikan kontribusi nyata yang positif dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Sumedang, 2025

Penulis

Daftar Isi

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
Bab II Metode Penelitian	3
2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	3
2.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian	3
2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	3
2.3.1 Observasi.....	3
2.3.2 Wawancara.....	4
2.3.3 Kuesioner	7
2.4 Teknik Analisis Data.....	10
2.4.1 Analisis Data Kualitatif.....	10
2.4.2 Analisis Data Kuantitatif.....	11
2.4.3 Keabsahan Data.....	11
Bab III	13
Hasil dan Pembahasan	13
3.1 Metode dan Prosedur Pengumpulan Data.....	13
3.2 Pengumpulan Data Kualitatif.....	13
3.3 Pengumpulan Data Kuantitatif.....	14
3.4 Hasil dan Pembahasan Penelitian	14
3.4.1 Observasi.....	14
3.4.2 Wawancara.....	21
3.4.3 Kuesioner	24
BAB IV Saran dan Rekomendasi.....	41
Bab V Kesimpulan.....	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
Daftar Pustaka	v
Lampiran	vi

Daftar Gambar

Tabel 3. 1 Tabel Hasil Observasi Pengguna 1	15
Tabel 3. 2 Tabel Hasil Observasi Pengguna 2	15
Tabel 3. 3 Tabel Hasil Observasi Pengguna 3	16
Tabel 3. 4 Tabel Hasil Observasi Pengguna 4	17
Tabel 3. 5 Tabel Hasil Observasi Pengguna 5	18
Tabel 3. 6 Tabel SEQ.....	19
Tabel 3. 7 Tabel Ringkasan Kuesioner	26
Tabel 3. 8 Sebaran Akumulasi Skala Likert	35
Grafik 3. 1 Sebaran Durasi Penggunaan LINE Responden	25
Grafik 3. 2 Heatmap Korelasi Spearman	28
Grafik 3. 3 Diagram Batang Sebaran First Impression LINE	30
Grafik 3. 4 Sebaran Pengalaman Ketika Chatting dan Sharing pada LINE.....	31
Grafik 3. 5 Grafik Sebaran Penggunaan Fitur pada Aplikasi LINE.....	32
Grafik 3. 6 Grafik Sebaran Tingkat Kesulitan Fitur dan Penggunaan LINE	32
Grafik 3. 7 Grafik Sebaran Tingkat Kepuasan pada Fitur, Kecepatan, dan Responsivitas aplikasi LINE	33
Grafik 3. 8 Tabel Sebaran Pendapat Tema, Kombinasi, Desain, Visual pada Aplikasi LINE	34
Grafik 3. 9 Grafik Sebaran Pendapat Ikon, Simbol, dan Tata Letak di LINE	34
Grafik 3. 10 Diagram Lingkaran Kesulitan dalam penggunaan fitur LINE.....	36
Grafik 3. 11 Diagram Lingkaran mengenai kemudahan Fitur LINE	37
Grafik 3. 12 Grafik Jumlah Menu dan Fitur di LINE	38
Grafik 3. 13 Diagram Batang Kecenderungan Aplikasi LINE	39
Grafik 3. 14 Grafik Sebaran Tampilan LINE	39
Gambar 4. 1 Homepage	42
Gambar 4. 2 Fitur Terakhir dilihat.....	43
Gambar 4. 3 Status Terkirim.....	44
Gambar 4. 4 Kustom Pesan.....	45
Gambar 4. 5 Opsi Menghapus Pesan	46
Gambar 4. 6 Pesan dihapus untuk semua orang.....	47
Gambar 4. 7 Status dibaca dan sedang mengetik.....	48
Gambar 4. 8 Kustom Pesan (Edit Pesan)	49
Gambar 4. 9 Edit Pesan.....	50
Gambar 4. 10 Pesan yang telah diedit.....	51
Gambar 4. 11 Status Pesan dibaca dan diterima	52
Gambar 4. 12 Fitur Add File, Notes, dan Album yang disatukan.....	53

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Komunikasi digital adalah salah satu pilar utama dalam peradaban revolusi digital. Komunikasi digital telah mengubah cara manusia berinteraksi dan bertukar informasi. Proses ini tidak hanya mempercepat proses komunikasi secara global, tetapi juga menciptakan fondasi baru bagi ekosistem digital yang memungkinkan interkoneksi yang kuat dan inklusif pada implementasinya. Situasi ini kemudian melahirkan evolusi aplikasi pesan singkat, dari yang awalnya hanya sebuah alat komunikasi semata menjadi aplikasi multifungsi yang sekarang lebih dikenal sebagai "*super-app*". Aplikasi LINE adalah salah satu contoh paling relevan dari produk komunikasi digital. Awalnya, LINE dibangun untuk memenuhi kebutuhan komunikasi darurat dan khususnya pesan singkat. Kemudian, aplikasi LINE terus berkembang untuk memudahkan pengguna, mulai dari mengirim pesan, gambar, video, dan audio, serta percakapan maupun konferensi video menggunakan internet secara instan. Selain itu, LINE terus berkembang dan berinovasi untuk meningkatkan *engagement* penggunaannya melalui beberapa fitur, seperti laman berita (LINE Today), dompet digital (LINE Pay), komik (Webtoon), dan masih banyak lagi. Transformasi ini menunjukkan bahwa digitalisasi komunikasi tidak lagi hanya tentang komunikasinya, melainkan telah menjadi gerbang digital yang menggabungkan berbagai aspek kehidupan pengguna dalam sebuah produk digitalisasi. Namun, di tengah perkembangan yang begitu pesat terutama pada aplikasi sosial media, LINE tentunya tidak luput dari kekurangan baik dari segi desain, aksesibilitas pengguna, hingga layanan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi permasalahan pengguna dari segi *User Experience* (UX) dan *User Interface* (UI) dalam upaya meningkatkan prinsip aksesibilitas dan *user friendly*, serta memahami preferensi desain pengguna masa kini. Selain memahami permasalahan dan preferensi desain secara umum, penelitian ini juga bertujuan untuk mengumpulkan pendapat mengenai desain aplikasi sebagai upaya meningkatkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan Aplikasi LINE.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apa permasalahan pengguna dalam menggunakan aplikasi LINE?
- b. Bagaimana preferensi desain yang diinginkan oleh pengguna untuk meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi LINE?

- c. Bagaimana hasil perancangan dan evaluasi *User Interface* (UI) aplikasi LINE dengan melakukan *User Research*?

1.3 Tujuan

- a. Mengidentifikasi permasalahan pengguna dalam menggunakan aplikasi LINE.
- b. Mengevaluasi dan merancang preferensi desain yang diinginkan oleh pengguna untuk meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi LINE.
- c. Menganalisis hasil perancangan dan evaluasi *User Interface* (UI) aplikasi Line dengan melakukan *User Research*.

1.4 Manfaat

- a. Mengidentifikasi masalah nyata yang dialami pengguna LINE.
- b. Menghasilkan rekomendasi desain sesuai keinginan pengguna.
- c. Menyediakan panduan strategis untuk perbaikan aplikasi.

Bab II

Metode Penelitian

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di ITB Jatinangor yang melibatkan mahasiswa ITB dengan rentang umur 17-22 tahun secara umum yang dilakukan mulai dari 25 September 2025 - 12 Oktober 2025.

2.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mixed method*. Metode ini digunakan untuk penelitian yang berfokus pada pengumpulan, penganalisisan, dan pencampuran data kualitatif dan kuantitatif dalam sebuah penelitian untuk memberikan pemahaman atau jawaban dari masalah penelitian secara lebih baik dibanding dengan penggunaan salah satunya (Aulia, 2021). Metode *mixed method* dipilih karena penelitian ini membutuhkan data kualitatif dari pengguna berupa permasalahan yang dialami pengguna dalam menggunakan aplikasi LINE dan preferensi desain pengguna mengenai aplikasi LINE. Pengumpulan data kualitatif akan dilakukan dengan melakukan wawancara dan observasi beberapa mahasiswa ITB. Hasil dari wawancara dan observasi dipilih untuk menggali pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi LINE serta menelusuri preferensi desain beberapa mahasiswa ITB.

Kemudian penelitian ini akan mengumpulkan data kuantitatif dari pengguna berupa penilaian dari kepuasan pengguna, permasalahan dalam penggunaan aplikasi, dan preferensi desain pada aplikasi sosial media melalui media kuesioner pada *Google Forms*.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah proses atau cara yang digunakan peneliti dalam mendapatkan data yang dibutuhkan. Pengumpulan data memiliki tujuan untuk membantu peneliti dalam memperoleh data yang lebih akurat dan otentik. Penelitian ini menggunakan beberapa instrumen dalam membantu pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan kuesioner.

2.3.1 Observasi

Menurut Emzir dalam Bustami (2020), observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu. Dengan observasi ini, data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat mana dari setiap perilaku yang tampak. Dalam penelitian ini,

observasi dilakukan untuk memahami perilaku serta pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur yang tersedia di dalam aplikasi LINE. Pada observasi ini, peneliti menggunakan metode observasi terstruktur karena peneliti akan meminta subjek observasi untuk melakukan beberapa perintah yang sudah peneliti rancang. Jumlah narasumber pada observasi ini adalah 5 orang mahasiswa ITB.

No.	Perintah	Tujuan
1.	Membuat grup baru dan menambahkan teman.	Menilai kemudahan pengguna dalam membuat grup, menambahkan anggota, serta memahami alur interaksi dalam fitur grup.
2.	Mengirim pesan lalu mencoba membatalkan pengiriman (<i>unsend</i>)	Mengamati pemahaman pengguna terhadap perbedaan fungsi fitur " <i>delete</i> " dan " <i>unsend</i> " pada aplikasi LINE.
3.	Mencari album dan menambahkan foto ke album	Mengevaluasi kemudahan akses fitur album dan kemudahan pengguna dalam mengelola media dalam aplikasi LINE.
4.	Membuat catatan baru atau mencari catatan yang sudah ada (fitur <i>notes</i>).	Mengevaluasi kemudahan akses dan penggunaan fitur " <i>notes</i> ".
5.	Mencoba meneruskan (<i>forward</i>) pesan atau media ke kontak lain.	Menilai pemahaman pengguna bahwa penerusan pesan pada aplikasi LINE dilakukan melalui fitur " <i>share</i> ", bukan " <i>forward</i> " seperti pada aplikasi chat lain, serta menilai kemudahan penggunaan fitur ini.

2.3.2 Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Proses wawancara dilaksanakan untuk menggali lebih dalam

mengenai profil pengguna, pengalaman pengguna mulai dari *User Experience* (UX) hingga permasalahan yang pernah mereka temui, serta preferensi desain pengguna dan evaluasi desain dari aplikasi LINE. Jumlah narasumber pada wawancara ini adalah 5 orang mahasiswa ITB.

No.	Pertanyaan	Tujuan
1.	Berapa lama Anda sudah menggunakan aplikasi LINE?	Mengetahui tingkat pengalaman pengguna untuk nantinya mengukur apakah LINE ramah bagi pengguna baru dan apakah pembaruan dalam aplikasi LINE mempersulit pengguna lama.
2.	Apa alasan Anda menggunakan aplikasi LINE?	Mengetahui motivasi utama pengguna dalam menggunakan LINE.
3.	Bagaimana <i>first impression</i> Anda pada aplikasi LINE?	Menilai kesan awal pengguna terhadap penggunaan aplikasi LINE.
4.	Bagaimana pengalaman Anda ketika <i>chatting</i> dan <i>sharing</i> menggunakan aplikasi LINE?	Mengevaluasi efektivitas LINE saat menjalankan fungsi utamanya, yaitu komunikasi.
5.	Fitur apa paling sering Anda gunakan dalam aplikasi LINE?	Mengidentifikasi fitur LINE yang paling relevan dengan kebutuhan pengguna.
6.	Coba ceritakan seberapa mudah bagi Anda dalam menemukan fitur-fitur line yang anda butuhkan.	Mengukur kemudahan navigasi dan efektivitas struktur tata letak LINE.
7.	Fitur apa yang sulit digunakan dan adakah kendala dalam menggunakan LINE?	Mengidentifikasi hambatan yang dialami pengguna untuk mengetahui area yang memerlukan perbaikan.
8.	Menurut Anda, bagaimana perbandingan LINE dengan	Membandingkan LINE dengan aplikasi sejenis untuk mengetahui keunggulan dan

	aplikasi chat lain yang pernah Anda gunakan? Apakah LINE lebih mudah digunakan atau lebih sulit?	kelemahan aplikasi LINE.
9.	Bagaimana pendapat Anda tentang warna dan tema yang digunakan di aplikasi LINE? Apakah menurut Anda nyaman dilihat?	Menilai kenyamanan visual dan estetika warna dan tema pada aplikasi LINE.
10.	Tema apa yang saat ini anda gunakan? Mengapa anda memilih tema tersebut?	Mengetahui preferensi pengguna terhadap kustomisasi tampilan LINE.
11.	Menurut Anda, apakah ikon, simbol, dan tata letak pada LINE sudah jelas dan mudah dipahami?	Mengevaluasi apakah ikon, simbol, dan tata letak pada aplikasi LINE mendukung kemudahan penggunaan.
12.	Bagian mana dari tampilan LINE yang menurut Anda paling menarik, dan mana yang menurut Anda kurang enak dipandang?	Mengidentifikasi elemen visual yang disukai pengguna dan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan estetika aplikasi LINE.
13.	Apakah ada bagian dari menu LINE yang menurut Anda membingungkan atau kurang intuitif?	Menemukan bagian menu yang kurang intuitif untuk mengidentifikasi titik perbaikan navigasi.
14.	Menurut Anda, apakah LINE terlalu banyak menampilkan elemen visual (notifikasi, iklan,	Menilai dampak elemen visual tambahan pada aplikasi LINE terhadap kenyamanan dan fokus pengguna saat menggunakan aplikasi.

	promosi) sehingga mengganggu kenyamanan?	
15.	Apakah Anda lebih suka LINE mempertahankan desainnya sekarang, atau menginginkan desain yang lebih modern/minimalis? Serta apa saran anda?	Mengidentifikasi preferensi desain keseluruhan pengguna untuk menentukan arah pengembangan.
16.	Bagaimana pendapat Anda tentang keseimbangan antara fungsi dan desain visual di LINE saat ini? Apakah lebih mementingkan tampilan atau kemudahan?	Menilai apakah aplikasi LINE lebih menonjolkan aspek estetika atau fungsi kemudahan bagi pengguna.

2.3.3 Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Metode kuesioner dipilih untuk memahami dan menjangkau pengguna aplikasi LINE yang lebih luas. Kuesioner ini menggunakan pengumpulan data dari *Skala Likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang mengenai pengalaman dan preferensi desain dari penggunaan aplikasi LINE. Kemudian Kuesioner ini juga didukung dengan beberapa pengumpulan data kualitatif seperti pengisian profil penulis, pendapat mengenai fitur secara keseluruhan, hingga saran untuk meningkatkan kualitas dari desain antarmuka (UI). Target jumlah responden kuesioner minimal 30 responden dari mahasiswa ITB.

No.	Pertanyaan	Tujuan
1.	Sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi LINE?	Mengetahui tingkat pengalaman pengguna untuk nantinya mengukur apakah LINE ramah bagi pengguna baru dan apakah

		pembaruan dalam aplikasi LINE mempersulit pengguna lama.
2.	Seberapa sering Anda menggunakan LINE?	Mengukur intensitas penggunaan aplikasi untuk mengetahui tingkat keterlibatan pengguna.
3.	Untuk apa biasanya Anda menggunakan LINE?	Mengidentifikasi tujuan dan kebutuhan utama pengguna dalam menggunakan aplikasi LINE.
4.	Bagaimana <i>first impression</i> Anda dalam menggunakan LINE?	Menilai kesan awal pengguna terhadap penggunaan aplikasi LINE.
5.	Bagaimana pengalaman Anda ketika chatting dan sharing menggunakan aplikasi LINE	Mengevaluasi efektivitas LINE saat menjalankan fungsi utamanya, yaitu komunikasi
6.	Kemudahan penggunaan fitur-fitur pada aplikasi LINE	Mengukur tingkat kemudahan akses dan penggunaan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi LINE.
7.	Apakah anda pernah merasakan kesulitan saat ingin menggunakan fitur LINE?	Mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna saat menggunakan LINE.
8.	Tingkat kesulitan fitur-fitur dan penggunaan LINE	Menilai tingkat kompleksitas penggunaan aplikasi dari perspektif pengguna.
9.	Tingkat kepuasan anda terhadap fitur, kecepatan, dan responsivitas dari aplikasi LINE	Mengukur kepuasan pengguna terhadap performa dan pengalaman interaksi dengan aplikasi.
10.	Menurut anda, apakah jumlah menu dan fitur di LINE	Mengevaluasi apakah jumlah fitur dan menu sesuai, terlalu banyak, atau terlalu sedikit dari perspektif pengguna.

11.	Tema, kombinasi warna, desain visual pada aplikasi LINE	Menilai kenyamanan visual, estetika, dan daya tarik tema serta desain visual aplikasi LINE.
12.	Ikon, simbol, dan tata letak di LINE	Mengevaluasi apakah ikon, simbol, dan tata letak pada aplikasi LINE mendukung kemudahan penggunaan.
13.	Menurut anda, apakah LINE terlalu banyak menampilkan elemen visual (notifikasi, iklan, promosi) sehingga mengganggu kenyamanan?	Menilai dampak elemen visual tambahan pada aplikasi LINE terhadap kenyamanan dan fokus pengguna saat menggunakan aplikasi.
14.	Apakah ada bagian dari menu LINE yang menurut Anda membingungkan atau kurang intuitif?	Menemukan bagian menu yang kurang intuitif untuk mengidentifikasi titik perbaikan navigasi.
15.	Apakah Anda lebih suka LINE mempertahankan desainnya sekarang, atau menginginkan desain yang lebih modern/minimalis? Serta apa saran Anda?	Mengidentifikasi preferensi desain keseluruhan pengguna untuk menentukan arah pengembangan.
16.	Bagaimana pendapat Anda tentang keseimbangan antara fungsi dan desain visual di LINE saat ini? Apakah lebih mementingkan tampilan atau kemudahan?	Menilai apakah aplikasi LINE lebih menonjolkan aspek estetika atau fungsi kemudahan bagi pengguna.
17.	Menurut Anda, apakah tampilan LINE terlalu sederhana, pas, atau	Mengevaluasi persepsi pengguna terhadap tingkat kompleksitas visual dalam aplikasi

	terlalu kompleks?	LINE.
18.	Aplikasi lain apa yang menurut Anda punya desain lebih baik daripada LINE? Mengapa?	Membandingkan desain aplikasi LINE dengan aplikasi sejenis untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan aplikasi LINE.
19.	Jika LINE ingin memperbaiki desainnya, perubahan apa yang paling Anda inginkan?	Mengumpulkan saran spesifik pengguna untuk peningkatan tampilan aplikasi LINE.
20.	Apakah ada fitur/tampilan tertentu di LINE yang menurut Anda tidak perlu atau jarang digunakan? Sebutkan:	Mengetahui fitur atau elemen visual yang kurang relevan bagi pengguna untuk menyederhanakan UI.
21.	Saran anda untuk meningkatkan kenyamanan desain LINE	Mendapatkan masukan langsung dari pengguna untuk memperbaiki kenyamanan, estetika, dan efektivitas desain aplikasi LINE.

2.4 Teknik Analisis Data

2.4.1 Analisis Data Kualitatif

Data penelitian kualitatif diperoleh dari hasil observasi dan wawancara pengguna, yaitu mahasiswa ITB yang menggunakan aplikasi LINE. Data yang sudah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan analisis tematik. Analisis tematik dalam penelitian ini akan dilaksanakan dengan cara:

- Melakukan familiarisasi dengan data yang sudah dikumpulkan. Familiarisasi dapat dilakukan dengan mendengarkan kembali rekaman, melihat catatan observasi, dan mencatat serta merangkum masing masing data yang dikumpulkan agar lebih mudah dipahami.
- Mengelaborasi, meninjau kembali, dan mengelompokkan hasil wawancara dan observasi berupa pengalaman pengguna, permasalahan pengguna, hingga preferensi desain ke dalam poin poin pembahasan.
- Mendefinisikan dan menyimpulkan permasalahan pengguna, preferensi desain, serta evaluasi desain berupa saran perbaikan dari para narasumber

Dalam metode observasi terdapat bantuan instrumen kuantitatif dengan cara pengambilan data dilakukan dengan metode *Single Ease Question* (SEQ). Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi LINE dengan menggunakan pengukuran skala likert 1-7 (1 = sangat sulit, 7 = sangat mudah). Ketika menggunakan skala likert, hasil data yang diperoleh berupa data kuantitatif, sehingga perlu dilengkapi dengan pertanyaan tambahan untuk mendapatkan data kualitatif. Pertanyaan yang dapat ditanyakan seperti “mengapa memberikan skor tersebut?” dan “bagaimana komentar Anda?”. Observer akan memberikan pertanyaan SEQ setiap responden telah menyelesaikan satu tugas. Data yang diperoleh dari skala likert setiap responden, kemudian dicari rata-ratanya untuk masing-masing pertanyaan. Rata-rata tersebut akan disajikan dalam bentuk grafik SEQ lalu dianalisis untuk mengidentifikasi tugas yang sulit dilakukan responden.

2.4.2 Analisis Data Kuantitatif

Data penelitian kuantitatif diperoleh dari hasil kuesioner penelitian pengguna mengenai aplikasi LINE yang diberikan dan disebar kepada mahasiswa ITB. Data yang sudah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2013), Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengelompokkan data lewat skala likert untuk data yang bisa dikuantifikasi lewat ilmu statistik dengan visualisasi dengan menggunakan histogram, dan diagram garis. Di sisi lain, data yang berbentuk kualitatif seperti profil dan saran akan peneliti kumpulkan sebagai evaluasi, masukan, dan referensi pengguna dalam membuat desain yang baik.

2.4.3 Keabsahan Data

Menurut Moleong dalam Iqbal 2020, Agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan maka diperlukan pengecekan data yang disajikan valid atau tidak, maka diperlukan teknik keabsahan atau kevalidan data. Untuk memeriksa keabsahan data, penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Menurut Sugiyono (2013), Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan satu macam triangulasi, yaitu triangulasi metode.

1. Triangulasi Metode

Menurut Sugiyono (2013), Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

Pada penelitian ini triangulasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data lewat teknik yang berbeda-beda, sebagai contoh data awal berasal dari observasi, kemudian dibantu dengan data dari wawancara, dan peneliti akan melakukan pengecekan tambahan lewat kuesioner kepada narasumber yang sama. Bila ada inkonsistensi pada data yang didapatkan, peneliti akan berdiskusi kembali dengan narasumber untuk memastikan setiap sudut pandang yang diberikan

Bab III

Hasil dan Pembahasan

3.1 Metode dan Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini dilaksanakan pada Mahasiswa Institut Teknologi Bandung (ITB) pada 25 September 2025 - 9 Oktober 2025. Mahasiswa ITB dipilih sebagai populasi penelitian karena kemudahan akses dan representasi dari keragaman durasi pengguna LINE secara umum pada demografi pemuda. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian *mixed methods* dengan menggunakan instrumen berupa observasi terstruktur, dan wawancara untuk pengumpulan data berbentuk kualitatif. Observasi dilakukan untuk memahami pengalaman pengguna, mengevaluasi kemudahan ikon dan tata letak, serta mengidentifikasi preferensi desain yang diinginkan. Sedangkan, wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai profil pengguna, preferensi desain, dan pengalaman pengguna dalam menggunakan dan mengoperasikan aplikasi LINE. Dalam penelitian ini, observasi dan wawancara dilakukan kepada 5 mahasiswa ITB dengan komposisi durasi penggunaan yang beragam antara kurang dari 1 tahun hingga lebih dari 5 tahun. Kemudian, penelitian dilanjutkan dengan pengumpulan data kuantitatif dengan instrumen kuesioner untuk mengukur dan menjangkau, pendapat dan pengalaman pengguna mengenai preferensi desain dan pengalaman pengguna yang lebih luas. Kuesioner ini melibatkan mahasiswa ITB khususnya angkatan 2025 sebagai pengguna baru LINE dan beberapa mahasiswa tingkat 2 keatas sebagai pengguna lama LINE. Total Responden dari mahasiswa angkatan 2025 berjumlah 41, mahasiswa angkatan 2024 berjumlah 4 responden, mahasiswa angkatan 2023 berjumlah 6, mahasiswa angkatan 2022 berjumlah 5 responden, dan mahasiswa angkatan 2021 berjumlah 1 responden.

3.2 Pengumpulan Data Kualitatif

Pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui sesi observasi dan wawancara semi-terstruktur untuk menggali pemahaman mendalam mengenai pengalaman pengguna aplikasi LINE. Partisipan dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan untuk memastikan keragaman data. Kriteria utama meliputi:

1. **Durasi Penggunaan:** Partisipan dikelompokkan ke dalam tiga kategori: pengguna baru (kurang dari 1 tahun), pengguna menengah (1-4 tahun), dan pengguna lama (lebih dari 5 tahun). Segmentasi ini bertujuan untuk membandingkan perspektif, kebiasaan, dan titik kesulitan (*pain points*) antara pengguna yang baru beradaptasi dengan mereka yang sudah membentuk pola penggunaan jangka panjang.

2. Frekuensi Penggunaan: partisipan yang dipilih merupakan pengguna aktif (menggunakan aplikasi LINE setidaknya lima hari dalam seminggu) untuk memastikan mereka memiliki pengalaman yang relevan dan terkini.

Penelitian ini akan melibatkan total 5 partisipan, dengan perwakilan yang seimbang dari setiap kategori durasi penggunaan. Proses rekrutmen dilakukan dengan menghubungi beberapa individu dari dalam jaringan pribadi para peneliti yang memenuhi kriteria sebagai pengguna aplikasi LINE. Metode ini dipilih untuk mengefisienkan waktu dan sumber daya yang terbatas. Peneliti menyadari adanya potensi bias dalam metode ini. Hal ini diakibatkan kemungkinan latar belakang demografis pengguna yang homogen.

3.3 Pengumpulan Data Kuantitatif

Pengumpulan data kuantitatif dilakukan melalui kuesioner untuk mengukur pengalaman dan mengumpulkan preferensi desain sebuah aplikasi *chatting* LINE. Kuesioner ini terbagi menjadi 3 struktur utama, yaitu profil responden mencakup pengalaman dan durasi penggunaan line, identifikasi permasalahan *user* (UX) pengguna, dan identifikasi preferensi tema, desain, serta visual aplikasi LINE. Instrumen ini menggunakan dua jenis pertanyaan berupa pertanyaan dengan skala penilaian likert (sangat setuju hingga sangat tidak setuju) dan pertanyaan kualitatif untuk menggali permasalahan dan saran perbaikan, maupun preferensi desain dari responden.

Kuesioner ini menargetkan mahasiswa ITB pengguna aplikasi LINE. Pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan *Google Forms* dan menyebarkannya di *group chat* angkatan dan jaringan teman peneliti. Pengumpulan data kuesioner ini berlangsung pada periode 28 September – 8 Oktober 2025. Dari periode pengumpulan data kuesioner berhasil didapatkan 57 partisipan. Dari 57 partisipan, terdapat 56 partisipan yang dianggap sah atau valid sebagai data penelitian. Sedangkan, terdapat 1 partisipan yang tidak dianggap sah karena akun yang ia miliki telah ter-*suspend*.

3.4 Hasil dan Pembahasan Penelitian

3.4.1 Observasi

Observasi dilakukan oleh peneliti kepada 5 mahasiswa ITB pengguna aplikasi LINE dalam rentang usia 17–22 tahun. Pada observasi ini, pengguna diminta untuk melakukan lima perintah seperti pada subbab 2.3.1. Berikut adalah hasil observasi yang diperoleh.

Pengguna 1

Tabel 3. 1 Tabel Hasil Observasi Pengguna 1

No.	Perintah	Waktu Menyelesaikan (detik)	Komentar
1.	Membuat grup baru dan menambahkan teman.	25	Mudah karena sudah terbiasa dengan aplikasinya sejak 10 tahun yang lalu.
2.	Mengirim pesan lalu mencoba membatalkan pengiriman (<i>unsend</i>).	5	Mudah karena sudah terbiasa dengan aplikasinya sejak 10 tahun yang lalu.
3.	Mencari album dan menambahkan foto ke album.	11	Mudah karena sudah terbiasa dengan aplikasinya sejak 10 tahun yang lalu.
4.	Membuat catatan baru atau mencari catatan yang sudah ada (fitur <i>notes</i>).	13	Mudah karena sudah terbiasa dengan aplikasinya sejak 10 tahun yang lalu.
5.	Mencoba meneruskan (<i>forward</i>) pesan atau media ke kontak lain.	23	Mudah karena sudah terbiasa dengan aplikasinya sejak 10 tahun yang lalu.

Berdasarkan hasil observasi, pengguna dapat dengan mudah membuat grup baru dan menambahkan teman. Pengguna juga dapat membatalkan pengiriman pesan (*unsend*) dengan cepat tanpa kendala. Selain itu, proses membuat album dan menambahkan foto dapat dilakukan dengan lancar. Pengguna juga dapat membuat catatan baru (*notes*) serta meneruskan pesan (*forward*) dengan mudah. Secara keseluruhan, pengguna tidak memiliki kesulitan dalam menggunakan berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi LINE.

Pengguna 2

Tabel 3. 2 Tabel Hasil Observasi Pengguna 2

No.	Perintah	Waktu Menyelesaikan (detik)	Komentar
1.	Membuat grup baru dan menambahkan teman.	24,12	Ikon dari fitur menambahkan teman mudah dipahami.
2.	Mengirim pesan lalu mencoba membatalkan	6,94	Proses membatalkan pengiriman sangat familiar

	pengiriman (<i>unsend</i>).		dengan aplikasi lain yang serupa.
3.	Mencari album dan menambahkan foto ke album.	32,57	Agak bingung mencari di mana letak ikon album.
4.	Membuat catatan baru atau mencari catatan yang sudah ada (fitur <i>notes</i>).	22,49	Sangat mudah karena ikonnya tertera jelas bersama dengan deskripsinya.
5.	Mencoba meneruskan (<i>forward</i>) pesan atau media ke kontak lain.	17,76	Sangat mudah karena prosesnya sama dengan aplikasi lain.

Berdasarkan hasil observasi, pengguna dapat dengan mudah membuat grup baru dan menambahkan teman. Pada awalnya, pengguna sempat keliru ketika ingin membatalkan pengiriman pesan karena tertukar antara fitur “*delete*” dengan fitur “*unsend*”. Namun setelahnya, pengguna menyadari kesalahannya dan dapat menggunakan fitur yang sesuai tanpa kendala. Selain itu, pengguna sempat mengalami kebingungan saat mencari fitur album, tetapi setelah menemukannya, pengguna dapat membuat album dan menambahkan foto tanpa kesulitan. Pengguna juga dapat membuat catatan baru serta meneruskan pesan dengan mudah. Secara keseluruhan, pengguna memiliki kendala dalam menemukan beberapa fitur. Namun setelah menemukan fitur tersebut, pengguna dapat menyesuaikan diri dengan cepat dan menggunakan fitur tersebut tanpa kendala.

Pengguna 3

Tabel 3. 3 Tabel Hasil Observasi Pengguna 3

No.	Perintah	Waktu Menyelesaikan (detik)	Komentar
1.	Membuat grup baru dan menambahkan teman.	27,61	Mudah karena sering menggunakan LINE.
2.	Mengirim pesan lalu mencoba membatalkan pengiriman (<i>unsend</i>).	5,27	Mudah karena sudah familiar dengan LINE.
3.	Mencari album dan menambahkan foto ke	6,56	Mudah karena sudah sering melakukan hal tersebut.

	album.		
4.	Membuat catatan baru atau mencari catatan yang sudah ada (fitur <i>notes</i>).	7,37	Mudah karena pernah melakukan.
5.	Mencoba meneruskan (<i>forward</i>) pesan atau media ke kontak lain.	18,38	Mudah karena sudah pernah melakukan.

Berdasarkan hasil observasi, pengguna dapat dengan mudah membuat grup baru dan menambahkan teman. Pengguna juga mampu membatalkan pengiriman pesan (*unsend*) dengan cepat tanpa hambatan. Selain itu, pembuatan album dan penambahan foto pada album berjalan dengan baik tanpa kendala. Fitur lain, seperti membuat catatan baru (*notes*) dan meneruskan pesan, juga dapat digunakan dengan mudah tanpa hambatan. Secara keseluruhan, pengguna tidak mengalami masalah dalam mengoperasikan berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi LINE.

Pengguna 4

Tabel 3. 4 Tabel Hasil Observasi Pengguna 4

No.	Perintah	Waktu Menyelesaikan (detik)	Komentar
1.	Membuat grup baru dan menambahkan teman.	38,64	Perintahnya mudah, namun karena saya masih pengguna baru, saya kesulitan mencari tombolnya
2.	Mengirim pesan lalu mencoba membatalkan pengiriman (<i>unsend</i>).	30,00	Saya bisa melakukannya, cuman saya kebingungan mencari tombol yang benar, karena tombol urungkan pesan serupa dengan tombol hapus.
3.	Mencari album dan menambahkan foto ke album.	59,74	Saya kesulitan mencari dan membuat album karena saya baru tahu ada sistem album di LINE
4.	Membuat catatan baru atau mencari catatan yang sudah ada (fitur <i>notes</i>).	13,7	Saya dapat melakukannya dengan mudah karena saya sudah tau tata letaknya

5.	Mencoba meneruskan (<i>forward</i>) pesan atau media ke kontak lain.	26	Ribet, tapi saya bisa memahami dengan cepat setelah melihat ikon yang ditampilkan
----	--	----	---

Berdasarkan hasil observasi, pengguna awalnya mengalami kesulitan dalam menemukan fitur untuk membuat grup, namun setelah menemukannya pengguna mampu membuat grup baru dan menambahkan teman. Ketika mencoba membatalkan pengiriman pesan, pengguna mengalami kebingungan dalam membedakan fitur “*delete*” dan “*unsend*”. Namun pada akhirnya, pengguna berhasil menyelesaikan perintah dengan baik. Selain itu, pengguna tidak mengetahui keberadaan fitur album pada LINE, sehingga awalnya mengalami kesulitan dalam membuat album dan menambahkan foto. Akan tetapi, setelah memahami letaknya, pengguna dapat menggunakan fitur tersebut dengan baik. Pengguna juga mampu membuat catatan baru (*notes*) dengan mudah dan cepat, sedangkan ketika meneruskan pesan pengguna memerlukan waktu penyesuaian, tetapi tetap dapat menyelesaikan perintah yang diberikan. Secara keseluruhan, pengguna mengalami beberapa kesulitan dalam mengoperasikan fitur-fitur pada aplikasi LINE. Namun, pada akhirnya pengguna tetap dapat menyelesaikan setiap perintah yang diberikan.

Pengguna 5

Tabel 3. 5 Tabel Hasil Observasi Pengguna 5

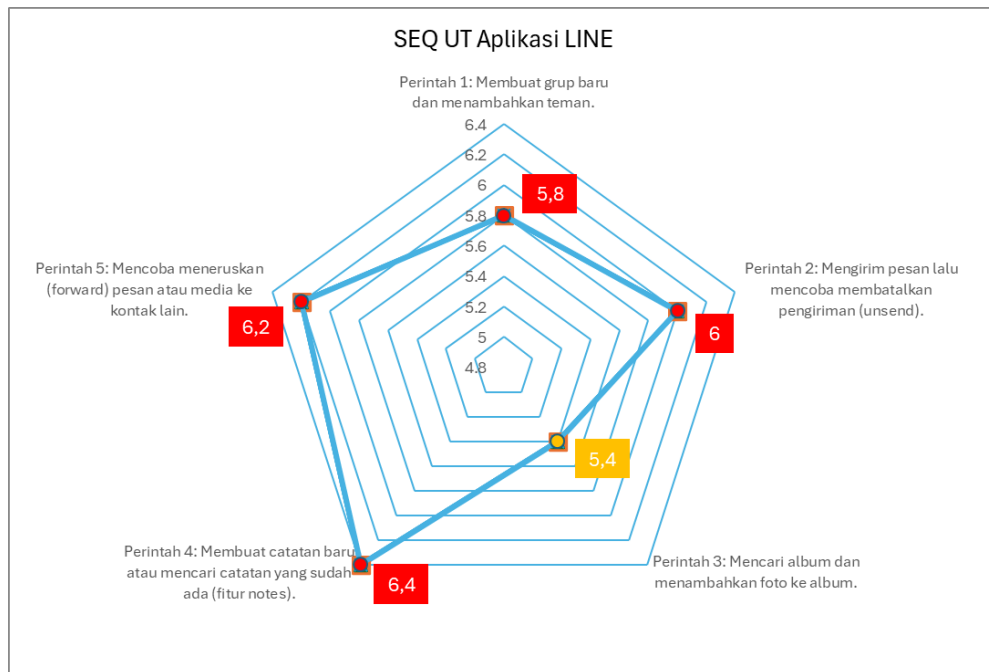
No.	Perintah	Waktu Menyelesaikan (detik)	Komentar
1.	Membuat grup baru dan menambahkan teman.	55	Membutuhkan waktu untuk mencari fitur membuat grup.
2.	Mengirim pesan lalu mencoba membatalkan pengiriman (<i>unsend</i>).	9,54	Sudah familiar dengan fitur unsend.
3.	Mencari album dan menambahkan foto ke album.	45,76	Membutuhkan waktu untuk mencari fitur album.
4.	Membuat catatan baru atau mencari catatan yang sudah ada (fitur <i>notes</i>).	16,3	Belum terbiasa dengan fitur dan butuh waktu untuk mencari.

5.	Mencoba meneruskan (<i>forward</i>) pesan atau media ke kontak lain.	24,5	Belum terbiasa dengan fitur forward di line.
----	--	------	--

Berdasarkan hasil observasi, pengguna mengalami kebingungan dan kesulitan saat mencoba membuat grup baru, sehingga memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan fitur tersebut. Pengguna dapat menyelesaikan perintah membatalkan pengiriman tanpa kendala. Sementara itu, pengguna tidak mengetahui letak fitur album, sehingga awalnya mengalami kesulitan. Namun, setelah menemukan letaknya pengguna dapat menggunakan fitur album dengan baik. Fitur *notes* dapat digunakan oleh pengguna dengan cukup lancar, meskipun fitur tersebut belum sepenuhnya familiar bagi pengguna. Pengguna juga dapat menggunakan fitur meneruskan pesan dengan baik, tetapi masih membutuhkan waktu untuk terbiasa dengan fitur tersebut. Secara keseluruhan, setelah menemukan dan memahami fungsi masing-masing fitur, pengguna dapat menyelesaikan perintah dengan baik, meskipun memiliki beberapa kendala dan memerlukan penyesuaian.

Tabel 3. 6 Tabel SEQ

Pengguna	Nilai SEQ				
	Perintah 1	Perintah 2	Perintah 3	Perintah 4	Perintah 5
Pengguna 1	7	7	7	7	7
Pengguna 2	5	4	5	7	7
Pengguna 3	7	7	7	7	7
Pengguna 4	5	5	3	6	4
Pengguna 5	5	7	5	5	6
Rata-Rata	5,8	6	5,4	6,4	6,2



Berdasarkan hasil pengamatan menggunakan metode SEQ, rata-rata tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan perintah pada aplikasi LINE berkisar antara 5,4 hingga 6,4. Dalam skala SEQ 1–7, nilai 5,5 dianggap sebagai batas minimal untuk menunjukkan bahwa perintah dapat diselesaikan dengan mudah. Perintah 1, membuat grup baru dan menambahkan teman, memperoleh skor 5,8 yang berada dekat dengan batas 5,5, sehingga meskipun pengguna pada umumnya dapat melakukan perintah ini, terdapat sedikit kesulitan dalam proses menyelesaikannya. Perintah 2, membatalkan pengiriman pesan (*unsend*) memperoleh skor 6, hal ini menandakan bahwa fitur ini relatif mudah digunakan. Namun, pada observasi terus terang ditemukan bahwa beberapa pengguna tertukar antara fitur “*unsend*” dan fitur “*delete*”, sehingga mereka awalnya menggunakan fitur yang salah sebelum memahami fungsi masing-masing fitur. Perintah 3, membuat album dan menambahkan foto, memiliki skor 5,4 sedikit di bawah batas 5,5. Hal ini menunjukkan adanya kesulitan atau ketidakjelasan bagi pengguna dalam menemukan dan menggunakan fitur ini. Perintah 4, membuat catatan baru (*notes*), memperoleh skor 6,4 yang merupakan skor tertinggi di antara perintah lainnya. Skor tersebut menunjukkan bahwa pengguna dapat dengan mudah dan cepat menggunakan fitur *notes*. Perintah 5, meneruskan pesan, memperoleh skor 6,2 yang juga menunjukkan tingkat keberhasilan yang tinggi. Sebagian besar pengguna sudah memahami fitur *share* pada aplikasi LINE yang berfungsi sebagai *forward*, meskipun ada pengguna yang membutuhkan sedikit waktu penyesuaian.

Secara keseluruhan, hasil observasi dan SEQ menunjukkan bahwa aplikasi LINE memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang cukup baik. Meskipun terdapat beberapa kendala pada tahap awal, semua pengguna tetap mampu menyelesaikan setiap perintah dengan baik, menunjukkan bahwa aplikasi LINE memungkinkan pengguna menyesuaikan diri dengan cepat. Setelah memahami fungsi masing-masing fitur pada aplikasi LINE, pengguna dapat menggunakan seluruh fitur dengan baik dan efektif. Namun beberapa fitur, khususnya pembuatan grup, *unsend*, dan album masih memerlukan penyesuaian, panduan tambahan, atau perbaikan desain agar seluruh fitur dapat digunakan dengan lebih mudah dan intuitif oleh pengguna.

3.4.2 Wawancara

1. Pengguna 1

Profil: Pengguna 1 merupakan pengguna lama, sudah memakai LINE selama 12 tahun sejak SD.

Preferensi Desain:

- a. Merasa nyaman dengan semua tema, baik yang bawaan maupun yang berbayar.
- a. Menyukai stiker dan tema berbayar karena ikonnya lucu dan simpel.
- b. Tidak nyaman karena *background chat* tidak bisa diubah seperti aplikasi lain (jika menggunakan tema tertentu) dan warna *defaultnya* dianggap "menyakitkan mata".
- c. Warna ikon dasar dianggap terlalu mencolok (*white theme*).

Pengalaman:

- a. Saat ini menggunakan LINE karena semua grup jurusan kuliah ada di sana. Sebelumnya digunakan untuk membaca Webtoon dan bermain gim.
- a. Mengeluhkan kualitas foto dan video yang menurun drastis saat dibagikan. Dokumen yang dibagikan juga memiliki masa kedaluwarsa.
- b. Sebagai pengguna lama, ia merasa sangat mudah menemukan fitur, namun mengakui bahwa LINE sulit bagi pengguna baru.
- c. Menganggap fitur *Announcement* dan *Notes* fungsinya tumpang tindih dan bisa digabungkan.

Saran:

- a. Mengharapkan desain yang lebih modern dan minimalis.

- b. Mempermudah proses penambahan teman melalui ID LINE untuk pengguna baru.
- c. Aplikasi lain di bawah naungan perusahaan LINE sebaiknya tidak digabung ke dalam aplikasi utama.

2. Pengguna 2

Profil: Pengguna 2 telah menggunakan LINE sejak SD untuk bermain gim, namun baru sekitar satu tahun terakhir aktif menggunakannya untuk komunikasi. Frekuensi penggunaannya tergolong jarang dibandingkan aplikasi lain.

Preferensi Desain:

- a. Menyukai variasi tema kustom dan menganggap desain serta background yang variatif.
- b. Lebih sering menggunakan tema default.
- c. Bagian yang paling menarik secara visual adalah obrolan, sedangkan yang kurang menarik adalah beranda/main menu karena padat, kompleks, dan membingungkan bagi pengguna baru.
- d. Menganggap tampilan grafis sudah bagus, namun merasa LINE lebih mementingkan desain dibandingkan kemudahan penggunaan.
- e. Merasa terganggu dengan beberapa elemen visual seperti iklan.

Pengalaman:

- a. Alasan utama menggunakan LINE adalah sebagai pusat informasi untuk grup kuliah dan les.
- b. Fitur yang paling sering digunakan adalah album, daftar dokumen, *link*, dan *search bar*.
- c. Fungsi dasar seperti chatting dianggap mudah dan familiar. Namun, fitur lain seperti *Notes* dan Album membingungkan pada awalnya karena letaknya tidak familiar.
- d. Merasa LINE lebih sulit digunakan dibandingkan WhatsApp karena kurang terbiasa.

Saran: Perlu perbaikan pada tata letak (*layout*), khususnya merapikan fitur *Notes* dan Album di dalam ruang obrolan (*room chat*) agar lebih mudah dijangkau.

3. Pengguna 3

Profil: Pengguna 3 menggunakan LINE sejak SD, tetapi baru aktif memakainya semenjak kuliah.

Preferensi Desain:

- a. Tidak menyukai tema dan stiker karena mayoritas berbayar.
- b. Menggunakan tema hitam (*black theme*).
- c. Bagian yang menarik adalah *Themes Store*, sedangkan yang tidak menarik dan membuat pusing adalah *main menu* yang terlalu penuh.
- d. Merasa LINE terlalu banyak menampilkan promosi yang tidak bisa disembunyikan/*hide*.
- e. Berpendapat LINE lebih mengutamakan tampilan visual.

Pengalaman:

- a. Menggunakan LINE karena mayoritas rekannya memakai aplikasi ini dan untuk keperluan pekerjaan sampingan.
- b. Kesan pertama adalah aplikasi terkadang lambat, terutama saat *loading app*.
- c. Fitur yang paling sering digunakan adalah album, *notes*, dan *split bill*.
- d. Mengalami kendala seperti proses pengiriman pesan yang lebih lama, sulit mengetahui siapa saja yang sudah membaca pesan di grup, dan bingung dengan letak fitur *split bill*.
- e. Merasa LINE lebih sulit digunakan.

Saran: Desain aplikasi sebaiknya dibuat lebih simpel, fitur-fitur yang tidak sesuai dengan esensi utama aplikasi sebaiknya dihilangkan.

4. Pengguna 4

Profil: Pengguna 4 telah menggunakan LINE selama kurang lebih 2-3 bulan untuk keperluan kuliah.

Preferensi Desain:

- a. Menyukai tema yang tersedia dan kustomisasi profil. Saat ini menggunakan tema hitam karena nyaman dilihat.
- b. Menganggap tata letak tombol bermasalah dan membingungkan bagi pengguna baru.
- c. Merasa notifikasi terlalu berisik.
- d. Berpendapat LINE lebih fokus pada tampilan daripada kemudahan untuk pengguna baru.

Pengalaman:

- a. Mengalami kesulitan saat proses login dan pembuatan akun.
- b. Fitur yang sering digunakan adalah chatting, polling, dan berbagi file.
- c. Mengalami kebingungan dengan adanya dua fitur terpisah yang mirip, yaitu "*delete*" dan "*unsend*".

- d. Menilai LINE lebih sulit digunakan dibandingkan WhatsApp, yang dianggap lebih unggul dalam hal konektivitas, tata letak, dan kemudahan penggunaan.
- e. Layanan pelanggan (*Customer Service*) sulit dihubungi dan lambat dalam merespons.

Saran: Menyarankan untuk merapikan susunan tombol dan tata letak opsi pesan, mengusulkan agar fitur "hapus" dan "urungkan" pesan digabungkan menjadi satu.

5. Pengguna 5

Profil: Pengguna 5 merupakan pengguna baru, memakai LINE selama dua bulan untuk keperluan kuliah.

Preferensi Desain:

- a. Merasa nyaman dengan tampilan visual LINE, termasuk tema hitam (*black theme*) yang digunakannya.
- b. Bagian *chatting* dinilai paling enak dilihat, sedangkan main menu dianggap kurang menarik karena fiturnya jarang terpakai.
- c. Menganggap desain yang sekarang sudah baik.

Pengalaman:

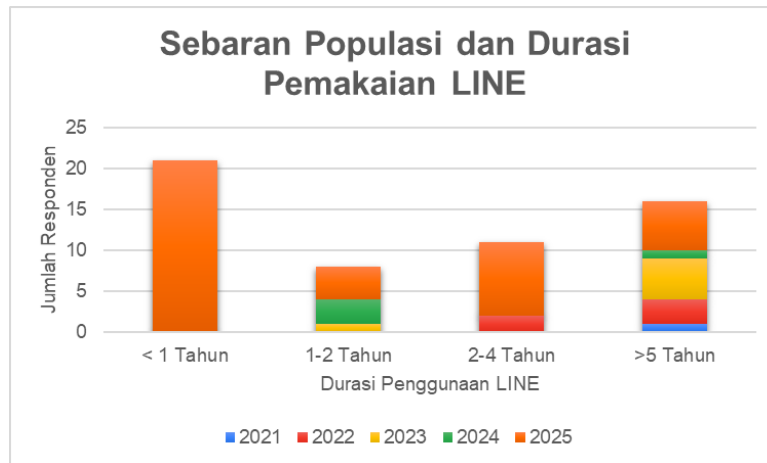
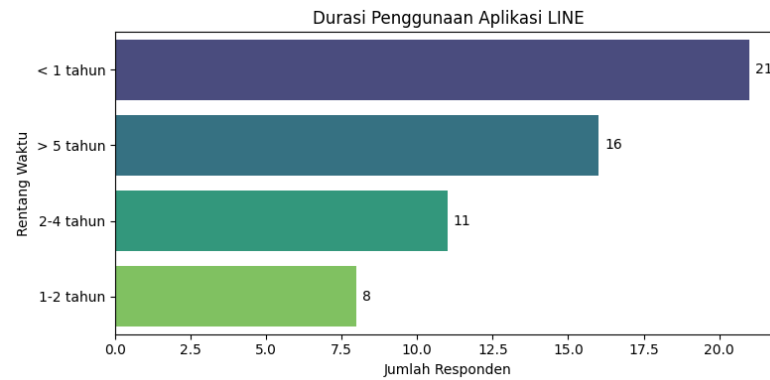
- a. Kesan pertama adalah belum terbiasa dengan fitur-fiturnya.
- b. Fitur yang paling sering digunakan adalah *keep notes*, yang dianggap lebih memudahkan dibandingkan WhatsApp yang belum memiliki fitur serupa.
- c. Masih merasa belum terbiasa karena lebih sering menggunakan aplikasi lain seperti WhatsApp.
- d. Menilai ikon dan tata letak di LINE sudah lumayan jelas, hanya butuh waktu untuk mencari fitur yang diinginkan.
- e. Berpendapat bahwa fungsi dan desain sudah seimbang dan kemudahan tergantung pada kebiasaan pengguna.

Saran: Tidak memberikan saran spesifik dan merasa desain saat ini sudah cukup baik.

3.4.3 Kuesioner

3.4.3.1 Profil Responden

Angkatan	< 1 Tahun	1-2 Tahun	2-4 Tahun	>5 Tahun
2021	0	0	0	1
2022	0	0	2	3
2023	0	1	0	5
2024	0	3	0	1
2025	21	4	9	6



Grafik 3. 1 Sebaran Durasi Penggunaan LINE Responden

Kedua grafik ini merupakan sebaran populasi dan durasi pemakaian LINE dari responden yang telah dikumpulkan dari mahasiswa ITB. Dari grafik di atas, terlihat adanya hubungan antara tahun angkatan masuk dengan lama penggunaan aplikasi LINE. Semakin tinggi angka tahun masuk suatu responden maka akan semakin tinggi durasi penggunaan aplikasi LINE.

Berdasarkan grafik diatas, durasi penggunaan LINE dibawah 1 tahun didominasi oleh mahasiswa angkatan 2025 yang berjumlah 21 responden (52,5% dari jumlah total responden angkatan 25). Untuk durasi penggunaan sekitar 1-2 tahun, sebagian besar populasi angkatan 2024 berjumlah 3 responden (75% dari responden angkatan 2024). Sedangkan 5 orang lainnya berasal dari 4 responden angkatan 2025 dan 1 responden angkatan 2023.

Untuk kategori durasi penggunaan sekitar 2-4 tahun diisi oleh 9 orang angkatan 2025 dan 2 orang dari angkatan 2023 (40% dari populasi 2023). Terakhir, penggunaan aplikasi LINE lebih dari 5 tahun diisi oleh semua angkatan dengan mayoritas responden dari angkatan tingkat 2 ke atas (2021-2024). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi durasi penggunaan LINE terhadap tahun masuk sebuah angkatan.

3.4.3.2 Sebaran Data Kuesioner Kuantitatif

Tabel 3. 7 Tabel Ringkasan Kuesioner

Pertanyaan	count	median	modus	min	max
Bagaimana first impression Anda dalam menggunakan Line?	56	4,0	4	1	5
Bagaimana pengalaman Anda ketika <i>chatting</i> dan <i>sharing</i> menggunakan aplikasi LINE?	56	4,0	4	1	5
Kemudahan penggunaan fitur-fitur dan penggunaan LINE	56	4,0	4	1	5
Tingkat kesulitan fitur-fitur dan penggunaan LINE	56	3,0	4	1	5
Tingkat kepuasan anda terhadap fitur, kecepatan, dan responsivitas dari aplikasi LINE	56	3,0	4	1	5
Tema, kombinasi warna, desain visual pada aplikasi LINE	56	4,5	5	1	5
Ikon, simbol, dan tata letak di LINE	56	4,0	4	1	5

Tabel di atas merupakan rangkuman hasil analisis deskriptif yang dilakukan untuk meninjau kecenderungan responden dalam memberikan jawaban terhadap setiap pertanyaan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Terlihat bahwa sebagian besar pertanyaan memiliki nilai median dan modus pada skala 4 atau 5, yang menunjukkan kecenderungan responden untuk memberikan tanggapan positif terhadap pernyataan yang diajukan. Temuan ini secara tidak langsung mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna terhadap desain antarmuka dan fungsionalitas aplikasi LINE tergolong baik, khususnya dalam aspek tema dan desain visual.

Nilai minimum konsisten pada skala 1 menunjukkan bahwa terdapat responden yang merasa sangat tidak puas terhadap tiap-tiap aspek. Sebaliknya, nilai maksimum

konsisten pada skala 5 menunjukkan bahwa terdapat responden yang sangat puas terhadap hampir semua aspek.

3.4.3.3 Korelasi Spearman



Grafik 3. 2 Heatmap Korelasi Spearman

Visualisasi korelasi antar variabel di atas menggunakan metode *Spearman*. Menurut Abdul Muhid (2019), korelasi Spearman biasa diterapkan pada data yang berskala ordinal, atau berjenjang (*ranking*) dan bebas distribusi. Secara umum, metode ini biasa digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara dua variabel yang nantinya akan berguna saat pemrosesan dan analisis data. Tingkat korelasi tersebut diukur berdasarkan nilai ρ (*Spearman's rho*), yang didefinisikan dengan rumusan matematis sebagai berikut. (McAleer, P., (2022). A Handy Workbook for Research Methods & Statistics (0.0.9012). Zenodo)

$$\rho = 1 - \frac{6 \times \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

- $\sum d_i^2$:Jumlah dari setiap perbedaan (d) antara peringkat variabel pertama dan variabel kedua, yang kemudian dikuadratkan dan dijumlahkan.

- **d**: adalah selisih antara peringkat variabel x dan peringkat variabel y untuk setiap pasangan data.
- **n**: Banyaknya jumlah observasi atau sampel dalam data.

Nilai ρ berkisar antara -1 hingga 1, dengan interpretasi nilai sebagai berikut.

- Nilai koefisien mendekati -1 artinya terdapat korelasi negatif yang kuat antar variabel
- Nilai koefisien mendekati 0 artinya terdapat korelasi yang lemah ataupun tidak terdapat korelasi sama sekali antar variabel
- Nilai koefisien mendekati 1 artinya terdapat korelasi positif yang kuat antar variabel

Pada kuesioner ini, hubungan variabel yang menjadi fokus analisis adalah hubungan antar variabel yang memiliki nilai mendekati 1, namun tidak sama dengan 1. Visualisasi data dalam bentuk *heatmap* digunakan untuk mendeskripsikan tingkat korelasi antar dua variabel secara visual dan numerik di waktu yang sama. Secara visual, tingkat kekuatan hubungan ditunjukkan dengan perubahan warna. Semakin gelap warna yang ditampilkan, semakin kuat pula hubungan antar dua variabel pada sumbu x dan sumbu y *heatmap*. Namun, terdapat pengecualian untuk warna tergelap yaitu pada nilai 1, yang mana merupakan tingkat korelasi antara dua variabel yang sama sehingga tidak relevan dan dapat diabaikan dalam analisis data kuesioner. Analisis korelasi antara dua variabel kuesioner pada nilai mendekati 1 dijelaskan sebagai berikut.

Bagian persilangan antara variabel “Bagaimana *first impression* Anda dalam menggunakan LINE?” dan variabel “Kemudahan penggunaan fitur-fitur pada aplikasi LINE” menunjukkan nilai koefisien korelasi (ρ) sebesar 0,67 mendekati nilai 1, yang artinya terdapat korelasi positif yang kuat antara kedua variabel. Kekuatan hubungan tersebut logis secara statistik dikarenakan impresi pertama seseorang terhadap aplikasi tertentu berhubungan erat dengan kemudahan penggunaan fitur-fitur aplikasi itu sendiri. Ketika pengguna merasa mudah dalam menggunakan fitur aplikasi sejak awal penggunaan, tentu impresi pertamanya terhadap aplikasi tersebut menjadi positif pula.

Bagian persilangan antara variabel “Kemudahan penggunaan fitur-fitur pada aplikasi LINE” dan variabel “Pengalaman pengguna saat melakukan chatting dan berbagi (sharing) menggunakan aplikasi LINE” menunjukkan nilai koefisien korelasi

(ρ) sebesar 0,67, yang mendekati angka 1. Hal ini berarti terdapat korelasi positif yang kuat antara kedua variabel tersebut. Kekuatan hubungan ini disebabkan oleh keterkaitan langsung antara keduanya. *Chatting* dan *sharing* merupakan fitur utama dalam aplikasi LINE, sehingga kemudahan penggunaan fitur secara keseluruhan sangat berpengaruh terhadap sudut pandang serta pengalaman pengguna dalam menggunakan dua fitur utama tersebut.

Bagian persilangan antara variabel “Tingkat kepuasan anda terhadap fitur, kecepatan, dan responsivitas dari aplikasi LINE” dan variabel “Kemudahan penggunaan fitur-fitur pada aplikasi LINE” menunjukkan koefisien korelasi (ρ) sebesar 0,57 mendekati nilai 1, yang artinya terdapat korelasi yang cukup kuat antara dua variabel tersebut. Tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur selalu terkait dengan seberapa mudah fitur digunakan. Semakin mudah fitur-fitur aplikasi dapat difungsikan, tentunya semakin positif pula respons pengguna khususnya dalam konteks kepuasan.

3.4.4.4 Hasil dan Pembahasan Kuesioner Kuantitatif dengan Skala Likert



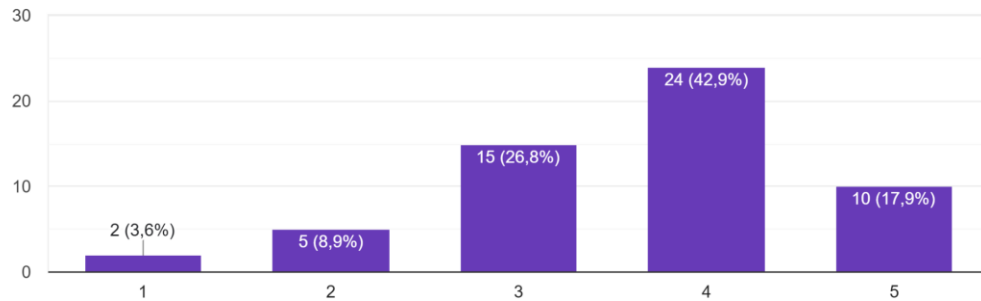
Grafik 3. 3 Diagram Batang Sebaran First Impression LINE

Pada pertanyaan “Bagaimana First Impression Anda dalam menggunakan LINE?” Terdapat 3 responden yang merasakan impresi yang sangat buruk, 6 responden merasakan impresi yang cukup buruk, 16 responden merasakan impresi yang netral, 25 responden merasa cukup puas, dan 6 responden merasakan impresi yang sangat puas. Dari data histogram ini, mayoritas pengguna dengan perolehan 31 responden merasakan impresi yang cukup baik dalam menggunakan aplikasi LINE untuk pertama kalinya. Namun, beberapa responden merasakan beberapa impresi cukup buruk. Berdasarkan temuan peneliti dari metode kualitatif, impresi ini umumnya disebabkan

oleh beberapa kondisi, misal kesulitan saat melakukan login, bug pada aplikasi LINE, hingga kesulitan saat menggunakan fitur fitur yang ada di LINE.

Bagaimana pengalaman Anda ketika chatting dan sharing menggunakan aplikasi LINE

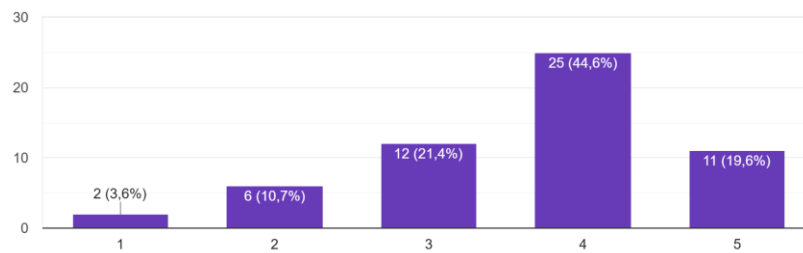
56 jawaban



Grafik 3. 4 Sebaran Pengalaman Ketika Chatting dan Sharing pada LINE

Pada pertanyaan “Bagaimana pengalaman Anda ketika chatting dan sharing menggunakan aplikasi LINE?”, ditemukan bahwa 2 responden mengalami pengalaman sangat tidak memuaskan, 5 responden mengalami pengalaman tidak memuaskan, 15 responden mengalami pengalaman cukup memuaskan, 24 responden mengalami pengalaman memuaskan, dan 10 responden mengalami pengalaman saat memuaskan terhadap konteks pengalaman yang ditanyakan. Dari data histogram di atas, mayoritas responden atau sebanyak 34 orang mengalami pengalaman yang relatif positif ketika menggunakan dua fitur utama aplikasi LINE yaitu *chatting* dan *sharing*. Secara statistik, dapat ditemukan modus data respondennya adalah skala 4, yang menandakan bahwa setidaknya sebagian besar pengguna puas terhadap fitur *chatting* dan *sharing* pada aplikasi LINE.

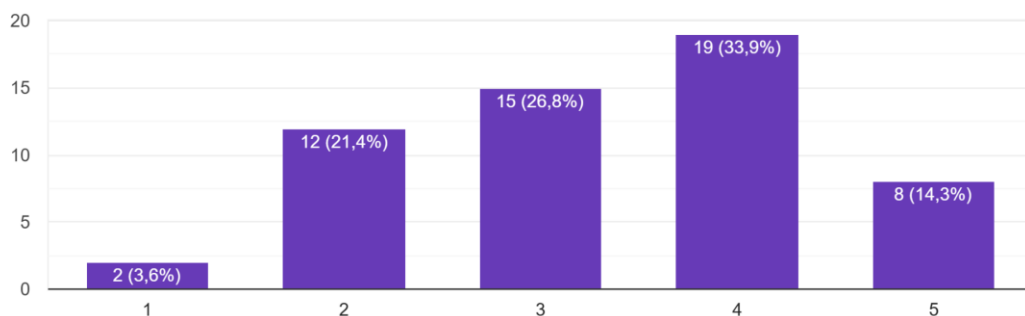
Kemudahan penggunaan fitur-fitur pada aplikasi LINE
56 jawaban



Grafik 3. 5 Grafik Sebaran Penggunaan Fitur Fitur pada Aplikasi LINE

Pada pernyataan kuesioner “Kemudahan penggunaan fitur-fitur pada aplikasi LINE”, ditemukan 8 responden mengalami kesulitan, terdiri dari 2 responden yang mengalami kesulitan secara ekstrim dan 6 responden yang mengalami kesulitan secara wajar. 12 responden mengalami pengalaman yang netral yaitu tidak mengalami kesulitan ekstrim maupun kemudahan ekstrim). 36 responden mengalami pengalaman yang positif, terdiri atas 25 responden yang mengalami kemudahan dan 11 orang mengalami kemudahan secara ekstrim. Dari data histogram diatas, modus dari data responden adalah skala 4, yang menandakan bahwa fitur-fitur pada aplikasi LINE masih sangat relevan dan mudah digunakan saat ini, dibuktikan dengan 36 responden yang setuju dengan pernyataan kuesioner secara normal (mudah) ataupun ekstrim (sangat mudah).

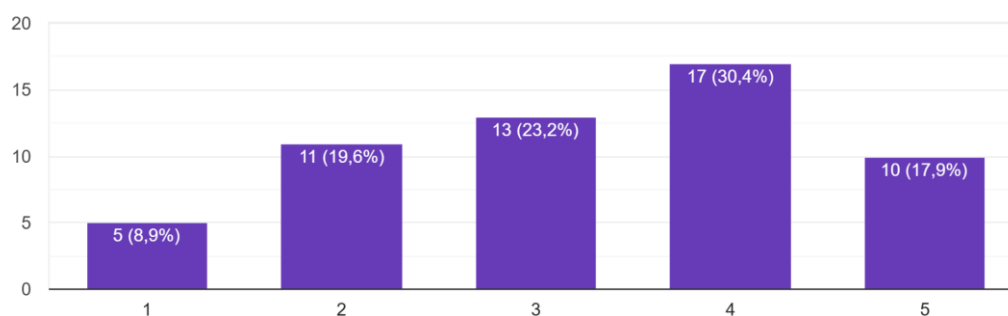
Tingkat kesulitan fitur-fitur dan penggunaan LINE
56 jawaban



Grafik 3. 6 Grafik Sebaran Tingkat Kesulitan Fitur dan Penggunaan LINE

Pada pernyataan kuesioner, “Tingkat kesulitan fitur-fitur dan penggunaan LINE.” Dari data histogram, terdapat 14 responden yang mengalami kesulitan dalam penggunaan fitur-fitur LINE, 15 responden mengalami pengalaman netral (tidak terlalu sulit namun tidak terlalu mudah pula). Kemudian terdapat 27 responden yang merasa fitur fitur yang dimiliki LINE sudah cukup mudah digunakan dan tidak mengalami kesulitan. Dari data diatas modus responden adalah poin 4 dengan mayoritas merasa penggunaan fitur penggunaan LINE. Hal ini menunjukkan korelasi dengan kemudahan fitur LINE di grafik histogram sebelumnya, sehingga dapat disimpulkan fitur fitur di LINE sudah termasuk baik dan mudah digunakan.

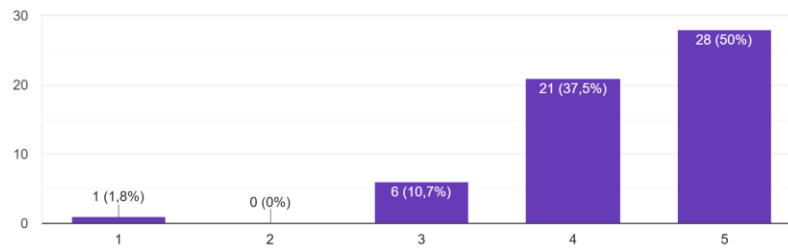
Tingkat kepuasan anda terhadap fitur, kecepatan, dan responsivitas dari aplikasi LINE
56 jawaban



Grafik 3. 7 Grafik Sebaran Tingkat Kepuasan pada Fitur, Kecepatan, dan Responsivitas aplikasi LINE

Pada pernyataan “Tingkat kepuasan terhadap fitur, kecepatan, dan responsivitas dari aplikasi LINE”, ditemukan bahwa 16 responden kurang puas terhadap fitur, kecepatan dan responsivitas dari aplikasi LINE, yang terdiri dari 5 orang yang sangat tidak puas dan 11 orang yang tidak puas. Terdapat pula 13 responden yang netral mengenai tingkat kepuasan tersebut artinya responden puas sebatas taraf minimum yang mereka yakini. Sedangkan, 27 responden merasa puas terhadap fitur, kecepatan, dan responsivitas dari aplikasi LINE yang terdiri dari 17 orang yang puas dan 10 orang yang sangat puas. Dari data histogram di atas, modus dari data responden adalah skala 4 sebanyak 17 responden yang menandakan bahwa fitur, kecepatan, dan responsivitas sudah cukup memenuhi ekspektasi dan kepuasan penggunaanya.

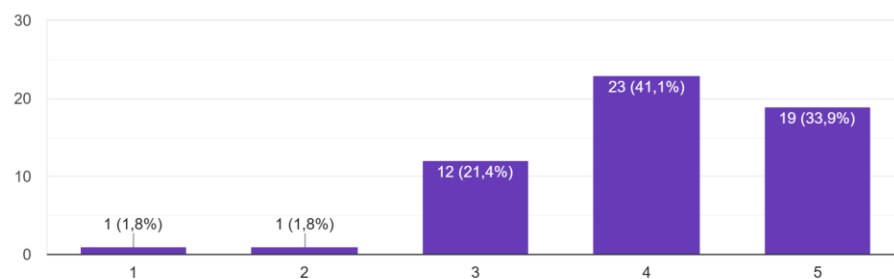
Tema, kombinasi warna, desain visual pada aplikasi LINE
56 jawaban



Grafik 3. 8 Tabel Sebaran Pendapat Tema, Kombinasi, Desain, Visual pada Aplikasi LINE

Pada pernyataan “Tema, kombinasi warna, desain visual pada aplikasi LINE”, ditemukan bahwa terdapat ketidakseimbangan data yang tampak jelas pada histogram yang ditampilkan. Dapat terlihat bahwa hanya ada satu responden yang memberikan respons negatif terhadap tema dan desain visual aplikasi LINE saat ini. Sedangkan, 49 responden lainnya memberikan respons positif dan nyaman dengan tampilan *user interface* LINE saat ini. Dari data histogram di atas, modus dari data responden adalah skala 5 sebanyak 28 responden yang menandakan bahwa tema, kombinasi warna, dan desain visual aplikasi LINE saat ini tidak menjadi masalah bagi sebagian besar pengguna. *User interface* aplikasi LINE masih relevan dan tidak mengganggu pengalaman pengguna dari sisi visual.

Ikon, simbol, dan tata letak di LINE
56 jawaban



Grafik 3. 9 Grafik Sebaran Pendapat Ikon, Simbol, dan Tata Letak di LINE

Analisis data histogram pada responden LINE menunjukkan adanya ketidakseimbangan yang signifikan. Dari total 56 responden, hanya 2 yang memberikan respons negatif terhadap ikon, simbol, dan tata letak aplikasi LINE, sementara 42

responden memberikan respons positif. Modus dari data ini adalah skala 4 dengan jumlah 23 responden. Angka ini mengindikasikan bahwa ikon, simbol, dan tata letak aplikasi LINE masih dianggap relevan oleh mayoritas pengguna, baik pengguna baru maupun lama. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa perbaikan besar pada ikon dan simbol aplikasi tidak mendesak dilakukan, karena mayoritas responden telah menyatakan persetujuan terhadap ikon, simbol dan tata letak saat ini.

	Kategori Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Memuaskan	1	1.79
2	Tidak Puas	0	0.0
3	Cukup Memuaskan	6	10.71
4	Memuaskan	35	62.5
5	Sangat Memuaskan	14	25.0

Tabel 3. 8 Sebaran Akumulasi Skala Likert

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada pertanyaan di atas, peneliti mengelompokkan hasil penelitian dalam beberapa kategori kepuasan pada aplikasi LINE. Kategori pertama merupakan kategori, ‘Sangat Tidak Memuaskan’ kategori ini didapat saat akumulasi skala likert responden ≤ 7 . Kategori ini merupakan representasi dari pengguna yang sangat tidak puas bahkan kecewa dengan aplikasi LINE. Kategori berikutnya adalah kategori ‘tidak memuaskan’ kategori ini didapat saat akumulasi skala likert responden berada pada rentang $7 < akumulasi \leq 14$. Kategori ini merepresentasikan pengguna yang tidak puas pada aplikasi LINE karena beberapa masalah yang timbul. Selanjutnya, kategori ‘cukup memuaskan’, kategori ini didapat saat akumulasi skala likert responden pada rentang $14 < akumulasi \leq 21$. Kategori ini merupakan representasi pengguna yang cukup puas dengan aplikasi LINE, namun pengguna menjumpai banyak masalah dan kesulitan saat menggunakannya. Selanjutnya, kategori ‘memuaskan’, kategori ini didapat saat akumulasi skala likert responden pada rentang $21 < akumulasi \leq 28$. Kategori ini merepresentasikan pengguna yang puas terhadap aplikasi LINE secara umum dan dapat menggunakannya dengan baik dan lancar. Selanjutnya, kategori ‘Sangat memuaskan’, kategori ini didapat saat akumulasi skala likert responden pada rentang $28 < akumulasi \leq 35$. Kategori ini merepresentasikan responden yang sangat suka, nyaman, dan puas dengan keseluruhan dari aplikasi LINE.

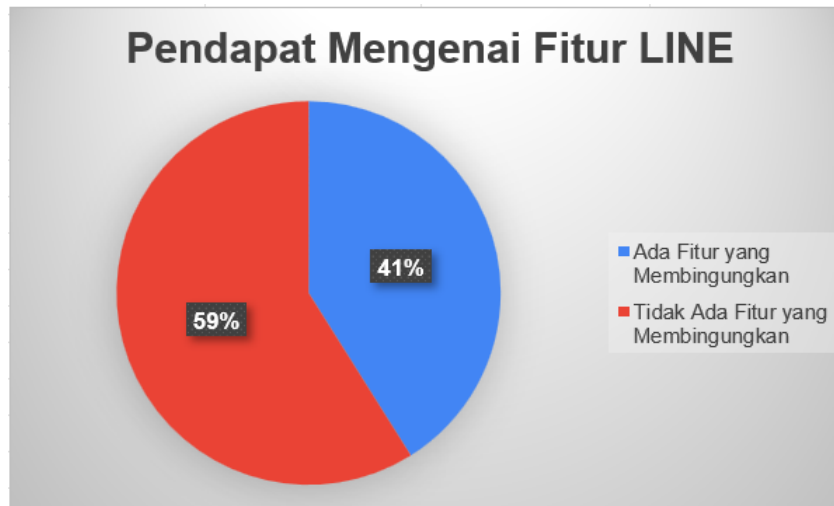
Dari total 56 responden yang berpartisipasi, mayoritas absolut sebesar 87,5% sejumlah 49 responden, menyatakan kepuasan mereka berada pada level 'Memuaskan' hingga 'Sangat Memuaskan'. Rinciannya, 62,5% berjumlah 35 responden memilih kategori 'Memuaskan', yang merupakan modus atau respons yang paling sering muncul dalam distribusi data ini. Hal ini mengindikasikan bahwa fitur dan desain LINE telah berhasil memenuhi ekspektasi dan kebutuhan utama dari sebagian besar penggunanya. Namun, perlu dicatat adanya 11,5% responden yang tingkat kepuasannya masih kurang optimal, yang menunjukkan perlunya pengembangan di beberapa aspek desain maupun fitur.

3.4.4.5 Hasil dan Pembahasan Data Kualitatif pada Kuesioner



Grafik 3. 10 Diagram Lingkaran Kesulitan dalam penggunaan fitur LINE

Pada pertanyaan, “Apakah anda pernah merasakan kesulitan saat ingin menggunakan fitur LINE?” dari diagram lingkaran ini, terdapat 34 responden (61%) menjawab bahwa mereka pernah mengalami kesulitan, sedangkan 22 (39%) responden lainnya merasa tidak pernah mengalami kesulitan. Dari pertanyaan tersebut, terdapat beberapa keluhan kesulitan pengguna, seperti Kesulitan membedakan fitur “Delete message for me” dan “Urungkan”, Seringkali Notif tidak masuk dan pengguna ini juga kesulitan dalam mencari gambar, file, dan chat, serta pengguna kesulitan dalam menggunakan link karena LINE memiliki *overlay* untuk *web* sehingga kita tidak bisa langsung login, dan harus login kembali. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan, sebagian besar pengguna pernah setidaknya merasakan kesulitan dalam menggunakan fitur LINE.



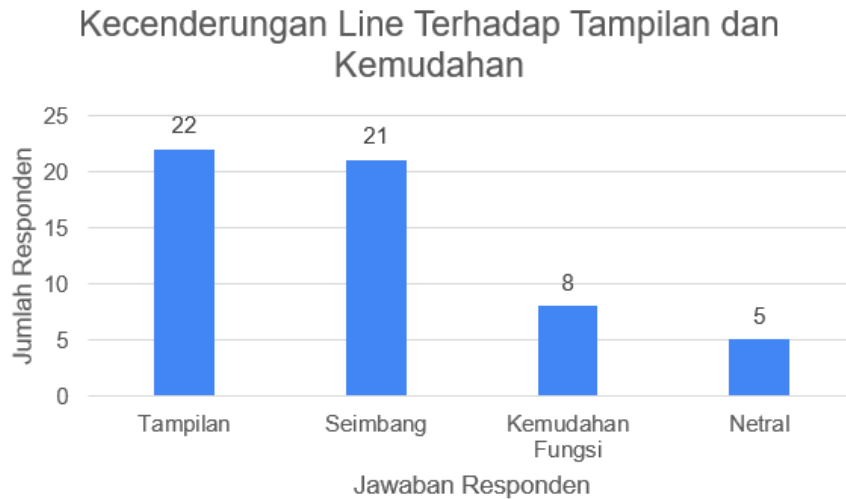
Grafik 3. 11 Diagram Lingkaran mengenai kemudahan Fitur LINE

Diagram lingkaran ini membahas bagian dari menu LINE yang menurut responden membingungkan atau kurang intuitif. Terdapat 23 responden yang merasakan terdapat fitur yang membingungkan, sedangkan terdapat 33 responden yang tidak merasakan fitur yang membingungkan. Berdasarkan data dari kuesioner, semua responden yang merasakan kebingungan pada fitur yang ingin digunakan berjumlah 23 responden adalah semua mahasiswa angkatan 2025. Hal ini membuktikan, bahwa terdapat *pain point* (hal yang menyebabkan pengguna kesulitan) pada pengguna baru LINE. Pengguna baru LINE umumnya belum mengeksplorasi seluruh fitur yang ada di LINE sehingga mereka cenderung akan bingung dengan fitur LINE yang beragam. Kemungkinan lainnya juga didapat dari pernyataan narasumber wawancara yang menyatakan bahwa beberapa fitur di LINE kemungkinan dapat menyebabkan kebingungan karena banyak fitur LINE yang sudah dinonaktifkan khususnya untuk wilayah Indonesia. Kondisi ini menyebabkan banyak inkompatibilitas pada wilayah di Indonesia. Beberapa fitur yang sudah dinonaktifkan adalah LINE Today, Split bill, Line Bank, dan masih banyak lagi.



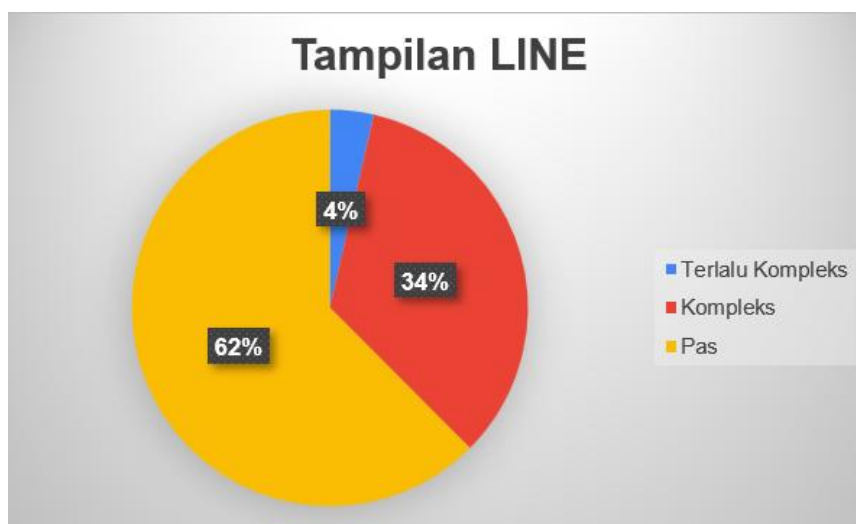
Grafik 3. 12 Grafik Jumlah Menu dan Fitur di LINE

Pada diagram lingkaran yang membahas mengenai jumlah menu dan fitur di LINE, terdapat 37 responden (66% total responden) berpendapat bahwa fitur dan menu di aplikasi LINE sudah cukup. Selanjutnya terdapat 17 responden (30% total responden) berpendapat bahwa fitur yang dimiliki aplikasi LINE terlalu banyak, dan hanya 2 orang (4%) yang berpendapat bahwa fitur line terlalu sedikit. Mayoritas dari responden setuju bahwa fitur LINE sudah cukup, pendapat ini dikemukakan oleh seluruh angkatan di atas tahun masuk 2025 yang merupakan pengguna lama dan beberapa mahasiswa angkatan 2025. Sedangkan untuk beberapa responden yang berpendapat fitur LINE terlalu banyak merupakan mahasiswa angkatan 2025 dengan latar durasi penggunaan yang beragam dari di bawah 1 tahun hingga diatas 5 tahun. Untuk responden yang menjawab fitur terlalu sedikit berasal dari mahasiswa angkatan 2025. Kemungkinan besar, mereka merasa fitur LINE terlalu sedikit karena mereka belum memiliki waktu untuk mengeksplorasi aplikasi LINE.



Grafik 3. 13 Diagram Batang Kecenderungan Aplikasi LINE

Pada pertanyaan yang membahas tentang pendapat responden mengenai kecenderungan LINE dalam hal tampilan dan kemudahan terdapat sebaran sebagai berikut. Terdapat 22 responden merasa LINE lebih mengedepankan tampilan, 21 responden merasa LINE sudah seimbang secara visual dan fungsi. Kemudian 8 responden merasa LINE lebih mengedepankan fungsi, sedangkan 5 sisanya memberikan jawaban yang netral. Dari histogram ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa tampilan LINE sudah cukup bagus dari segi visual, serta keseimbangan antara visual dan fitur sehingga membuat para pengguna cukup nyaman dalam menggunakan aplikasi LINE.



Grafik 3. 14 Grafik Sebaran Tampilan LINE

Pada grafik diagram lingkaran ini membahas mengenai pendapat tampilan LINE secara umum, mayoritas responden dengan jumlah 35 orang (62%) responden merasa tampilan LINE saat ini sudah cukup baik. Kemudian, 19 responden (34%) merasa tampilan LINE cukup kompleks mulai dari desain, fitur, hingga kemudahan pengguna, dan 2 responden merasa LINE memiliki tampilan yang sangat kompleks, kelompok responden ini merasakan hal tersebut karena mereka jarang menggunakan LINE sebagai aplikasi *chatting* utama mereka. Di pertanyaan selanjutnya, masih berkaitan dengan tampilan, mayoritas responden menjawab Whatsapp merupakan aplikasi yang lebih baik dan baik secara fitur dan desain sehingga banyak orang yang masih belum terbiasa saat menggunakan LINE. Hal ini disebabkan karena perbedaan ciri khas dan target pasar aplikasi. LINE lebih berfokus pada anak muda dan remaja, sedangkan Whatsapp lebih berfokus untuk menjangkau semua umur sehingga lebih mengedepankan desain yang lebih simpel dan fitur-fitur serta tombol yang mudah dipahami oleh pengguna.

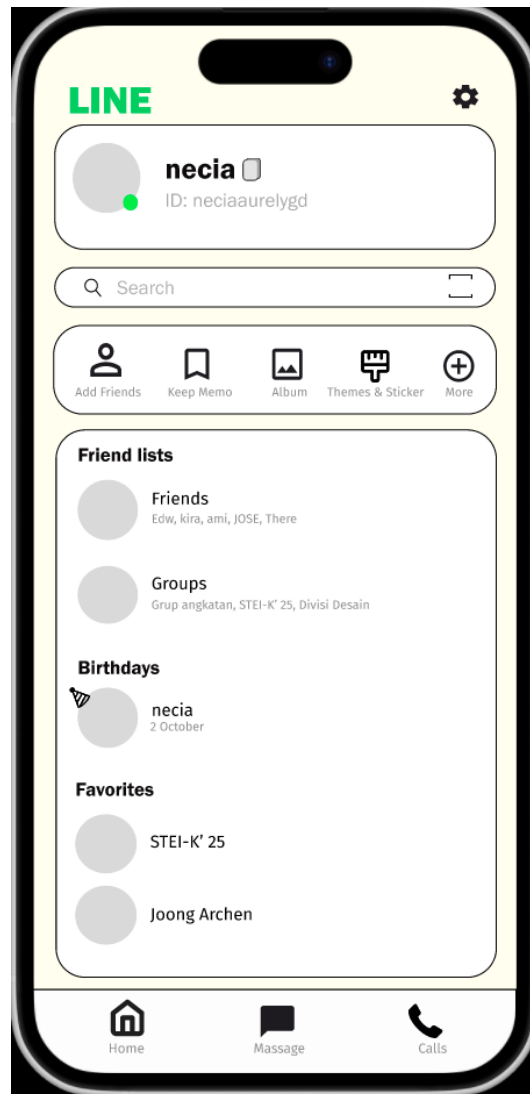
BAB IV

Saran dan Rekomendasi

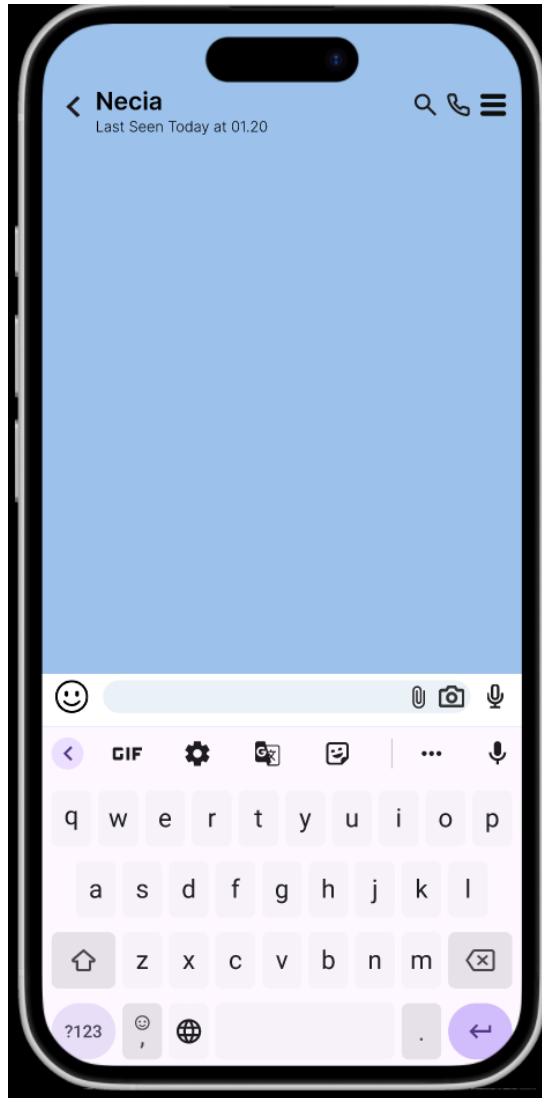
Berdasarkan hasil kuesioner memang mayoritas, pengguna sudah nyaman dengan desain saat ini dengan perolehan 37 responden merasa desain saat ini sudah cukup bagus. Sedangkan ada 19 responden yang merasa perlu ada perbaikan seperti, menyarankan desain yang lebih minimalis dan modern, perubahan tata letak menu, penambahan kustomisasi warna dan tema yang lebih fleksibel, serta ukuran teks, ikon, simbol yang lebih baik.

Disisi lain, ada beberapa fitur yang menurut responden kuesioner ini jarang digunakan seperti LINE Bank, *ladder shuffle*, *update* profil, *events*, *schedule*, dan masih banyak lagi. Beberapa fitur yang jarang digunakan umumnya disebabkan karena pengguna tidak tahu, kebingungan, fiturnya kurang bermanfaat, atau bahkan fiturnya sudah dinonaktifkan di Indonesia.

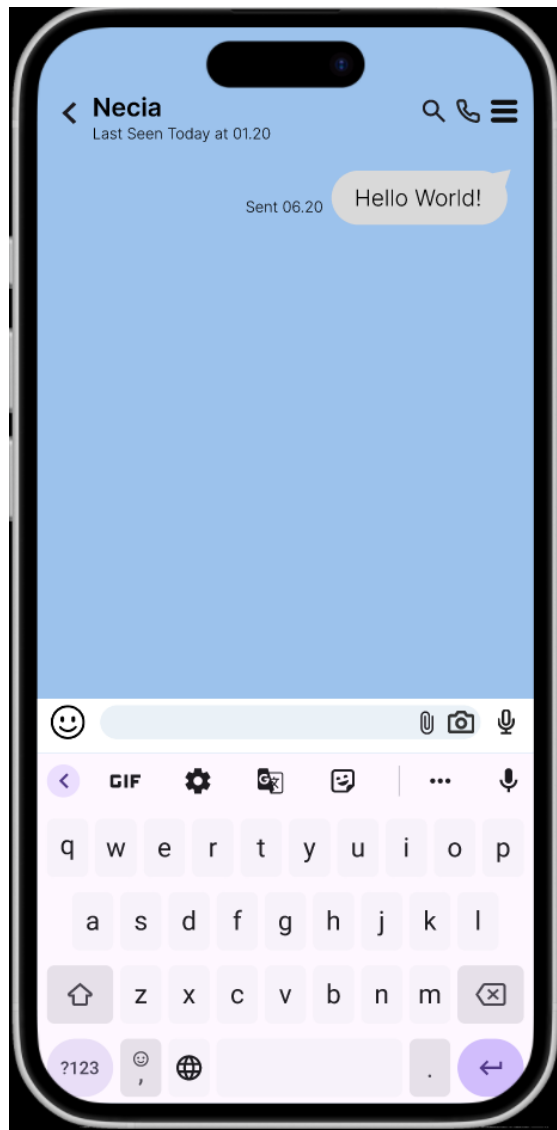
Berdasarkan hasil analisis terhadap *User Experience* (UX) dan *User Interface* (UI) yang telah kami lakukan, melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan penggunaan aplikasi LINE. Dari segi aksesibilitas, posisi ikon tambah dokumen dan foto yang terletak di sisi kiri dinilai kurang efisien, terutama bagi mayoritas pengguna yang dominan menggunakan tangan kanan saat mengoperasikan *handphone*. Oleh sebab itu, disarankan agar ikon tersebut dipindahkan ke sisi kanan agar lebih mudah dijangkau dan memudahkan penggunaan fitur tersebut. Fitur *Album* dan *Notes* juga disarankan ditempatkan pada kolom bawah (melalui ikon “+”) karena pada observasi pengguna cenderung mencari kedua fitur tersebut pada kolom bawah. Dari sisi fitur, fitur delete dan unsend perlu diperbaiki agar lebih intuitif dan tidak menyebabkan keambiguan. Saran kami, kedua fitur tersebut dapat disatukan menjadi fitur delete, tetapi diberi dua pilihan yaitu “*For Me*” dan “*For Everyone*”. Dengan demikian, pengguna dapat lebih mudah memahami fungsi fitur penghapusan pesan dan mengurangi kebingungan. Selain itu, penambahan fungsi edit pesan serta indikator sedang mengetik (*typing indicator*), pesan terkirim (*sent*), dan belum terbaca (*unread*) sangat disarankan untuk meningkatkan aspek kebebasan dan kontrol pengguna serta status sistem yang mudah dibaca. Selanjutnya dari segi tampilan, halaman *Home* perlu diperbaiki agar lebih sederhana, terorganisasi, dan meningkatkan kemudahan navigasi bagi pengguna.



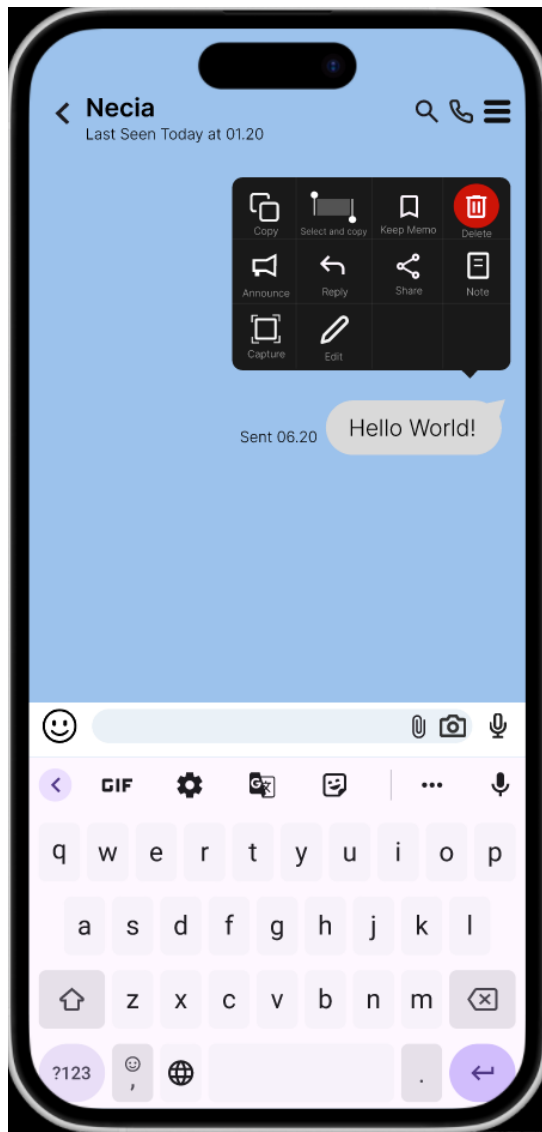
Gambar 4. 1 Homepage



Gambar 4. 2 Fitur Terakhir dilihat



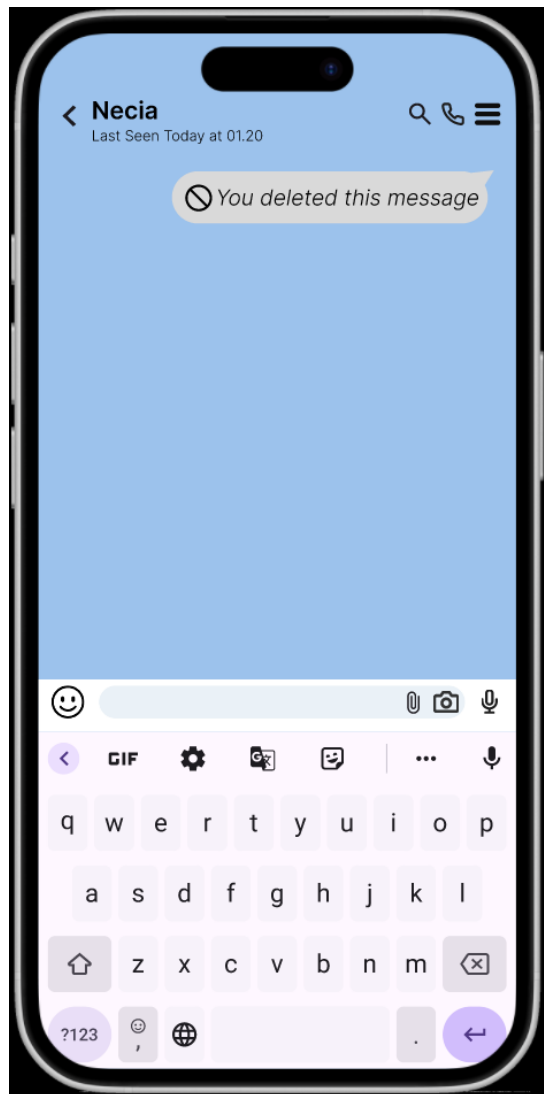
Gambar 4. 3 Status Terkirim



Gambar 4. 4 Kustom Pesan



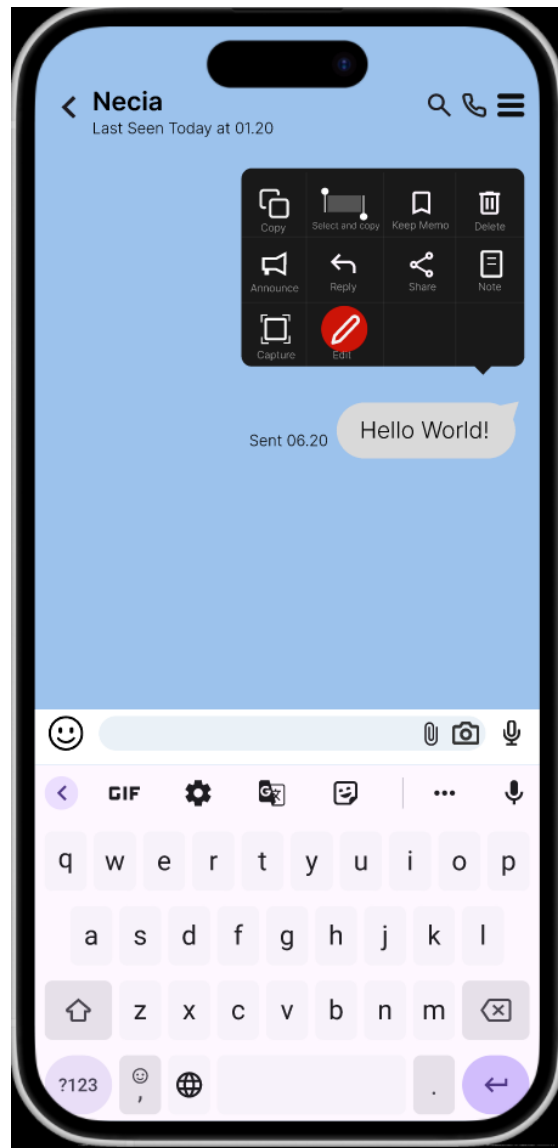
Gambar 4. 5 Opsi Menghapus Pesan



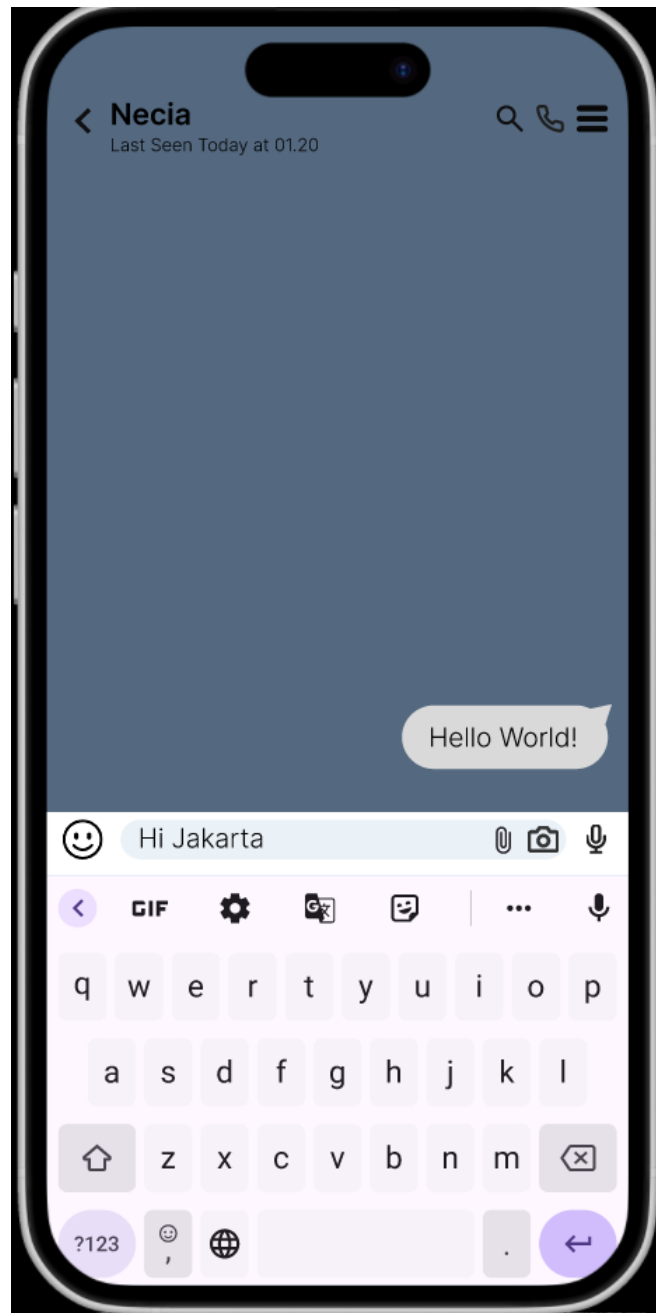
Gambar 4. 6 Pesan dihapus untuk semua orang



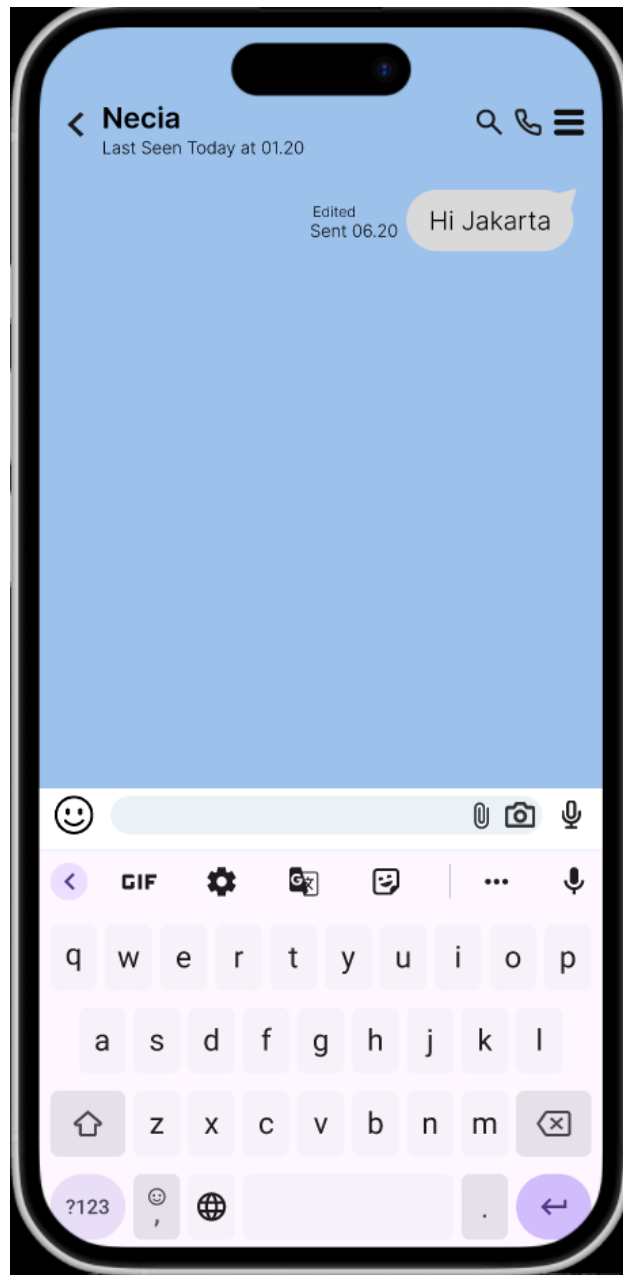
Gambar 4. 7 Status dibaca dan sedang mengetik



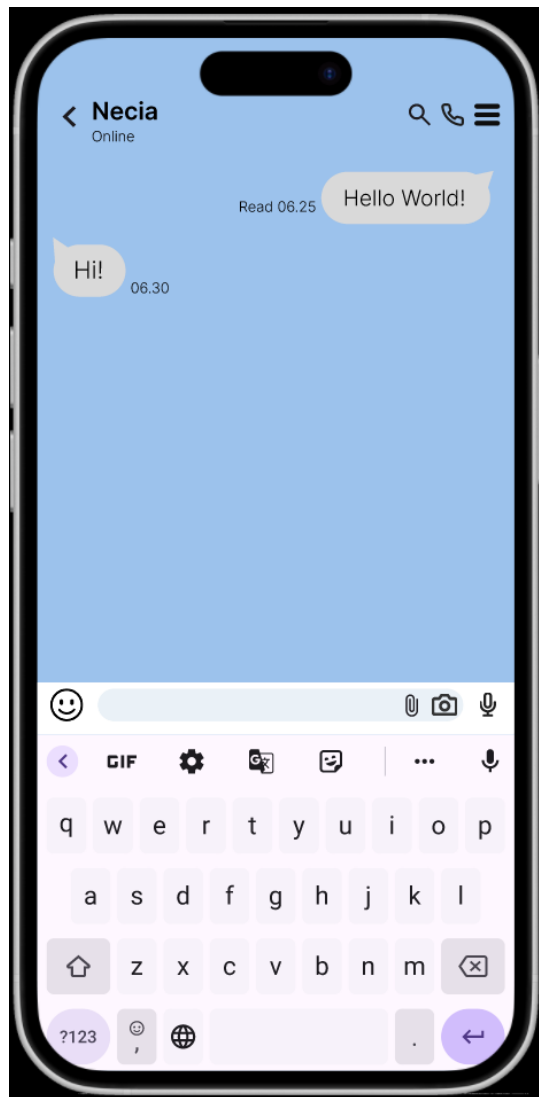
Gambar 4. 8 Kustom Pesan (Edit Pesan)



Gambar 4. 9 Edit Pesan



Gambar 4. 10 Pesan yang telah diedit



Gambar 4. 11 Status Pesan dibaca dan diterima



Gambar 4. 12 Fitur Add File, Notes, dan Album yang disatukan

Bab V

Kesimpulan

5.1 Kesimpulan

Line merupakan aplikasi pengirim pesan instan dan panggilan suara gratis asal Jepang. Aplikasi ini menargetkan pasar anak muda yang mengedepankan simplisitas dan pengalaman yang intuitif bagi para penggunanya. Aplikasi ini memudahkan pengguna dalam mengirim pesan, gambar, video, dan audio, serta percakapan maupun konferensi video menggunakan internet secara instan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan pengguna, preferensi desain, dan merancang UI dari aplikasi LINE dari hasil User Research. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini, mayoritas pengguna merasakan *first impression* dan pengalaman yang baik dalam menggunakan fitur utama LINE berupa *chatting* dan *sharing file* dalam menggunakan aplikasi LINE. Pengguna juga merasakan kepuasan yang cukup tinggi terhadap aplikasi LINE. Namun, aplikasi LINE tidak luput dari beberapa masalah. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, pengguna LINE khususnya pengguna baru cenderung mengalami kesulitan pada penggunaan berbagai fitur fitur di LINE. Kondisi ini terjadi akibat beberapa fitur LINE terasa baru bagi pengguna yang baru saja menggunakan aplikasi LINE. Disisi lain, beberapa pengguna baru mengalami permasalahan terkait login, bug aplikasi, inkompatibilitas aplikasi dengan wilayah aplikasi, dan tata letak yang menyebabkan kepuasan pengguna menurun sehingga menyebabkan *pain point* yang terjadi pada pengguna baru.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, para pengguna memberikan beberapa saran untuk perbaikan aplikasi lewat preferensi desain mereka. Beberapa perubahan yang diinginkan adalah perbaikan desain LINE secara umum agar lebih modern dan minimalis, perbaikan pada bagian *homepage*, perbaikan pada tata letak opsi pesan, perbaikan pada tata letak tombol khususnya album dan notes, penambahan fitur status terkirim dan unread, serta penggabungan fitur *delete* pesan dan *unsend* pesan seperti aplikasi Whatsapp.

5.2 Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang berfokus pada demografi mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih beragam dari segi usia dan latar belakang profesi. Selain itu, penelitian ini juga hanya menggunakan analisis statistik deskriptif, tematik, dan SEQ yang membuat penelitian ini kurang lengkap secara metodologi sehingga peneliti menyarankan untuk menambahkan analisis kuantitatif yang lebih mendalam seperti A/B Testing.

Daftar Pustaka

Aulia, R. I. (2021). *Pengaruh perencanaan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu dan daya saing Sekolah Dasar Adhyaksa I Kota Jambi* (Skripsi S2, Universitas Jambi). <https://repository.unja.ac.id/22362/>

Emzir (2016), *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*

Hardiyanti. (2021). *Pengaruh media pembelajaran audio visual terhadap hasil belajar peserta didik pada mata pelajaran Sejarah Kebudayaan Islam di MTs Al-Ma'arif Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang* [Skripsi, IAIN Parepare]. IAIN Parepare Repository. <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/2198>

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

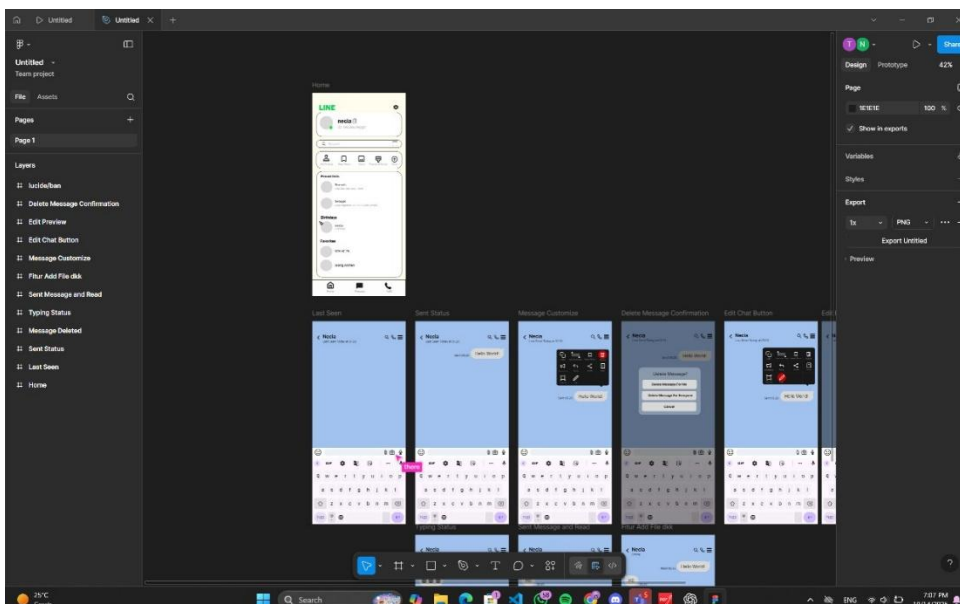
Lampiran

Wawancara dan Observasi





Pembuatan Mockup



Data kuesioner : <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-oTVfTt81pitAdBb0gHaqqQm3uKUR-sohU5CLT8YelA/edit?usp=sharing>

Transkrip wawancara :

<https://docs.google.com/document/d/1TKK40QIm9oase0Oba3CXoi6sO2oN84WzEAWBP9hBqjM/edit?usp=sharing>

SEQ :

<https://drive.google.com/file/d/1rxKLB3GGy00T2rtBIuNzcPShDRbapbcr/view?usp=sharing>

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Karen Evangelina Wahyuudi
Jenis Kelamin : L (P) (lingkari salah satu)
Usia : 18
Fakultas : STEI-K.

Menyatakan setuju dan bersedia untuk menjadi subjek wawancara dan observasi guna memenuhi tugas besar mata kuliah Interaksi Komputer mengenai "User Research pada Aplikasi Line" yang dilakukan oleh mahasiswa Sarjana Fakultas Sekolah Tinggi Elektro dan Informatika - Komputasi Institut Teknologi Bandung, yaitu:

Nama	NIM
Theresia Estelina Ratu Udju	19625082
Necia Aurely Greva Dedeви	19625142
Edward Terrance Lie	19625187
Maximillian Jose Andreas Aditjandra	19625237

Dalam proses wawancara ini, saya telah menyetujui bahwa:

1. Saya bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan sesuai dengan pengalaman.
2. Saya bersedia mengikuti arahan observasi yang diberikan dengan serius.
3. Informasi yang saya berikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan pembuatan laporan tugas besar.
4. Saya menyetujui adanya perekaman layar dan perekaman pribadi selama proses wawancara dan observasi berlangsung dengan jaminan informasi pribadi saya dirahasiakan.

Dalam menandatangani lembar pernyataan ini, saya tidak mendapat paksaan dari pihak manapun sehingga saya bersedia untuk mengikuti proses wawancara dan observasi dari awal hingga selesai serta menerima segala hal terkait dengan pelaksanaan kegiatan ini.

Sumedang, 6 Oktober 2025



(Karen Evangelina W.)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Gauriel Arantha Wathanael

Jenis Kelamin : (D) P (lingkari salah satu)

Usia : 18

Fakultas : STET-R

Menyatakan setuju dan bersedia untuk menjadi subjek wawancara dan observasi guna memenuhi tugas besar mata kuliah Interaksi Komputer mengenai "*User Research*" pada Aplikasi Line" yang dilakukan oleh mahasiswa Sarjana Fakultas Sekolah Tinggi Elektro dan Informatika - Komputasi Institut Teknologi Bandung, yaitu:

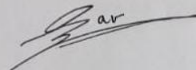
Nama	NIM
Theresia Estelina Ratu Udju	19625082
Necia Aurely Greva Dedeви	19625142
Edward Terrance Lie	19625187
Maximillian Jose Andreas Aditjandra	19625237

Dalam proses wawancara ini, saya telah menyetujui bahwa:

1. Saya bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan sesuai dengan pengalaman.
2. Saya bersedia mengikuti arahan observasi yang diberikan dengan serius.
3. Informasi yang saya berikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan pembuatan laporan tugas besar.
4. Saya menyetujui adanya perekaman layar dan perekaman pribadi selama proses wawancara dan observasi berlangsung dengan jaminan informasi pribadi saya dirahasiakan.

Dalam menandatangani lembar pernyataan ini, saya tidak mendapat paksaan dari pihak manapun sehingga saya bersedia untuk mengikuti proses wawancara dan observasi dari awal hingga selesai serta menerima segala hal terkait dengan pelaksanaan kegiatan ini.

Sumedang, 9 Oktober 2025



(Gauriel Arantha Wathanael)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Gabrielle Lauretta
Jenis Kelamin : L/P (lingkari salah satu)
Usia : 18
Fakultas : FMIPA

Menyatakan setuju dan bersedia untuk menjadi subjek wawancara dan observasi guna memenuhi tugas besar mata kuliah Interaksi Komputer mengenai "User Research pada Aplikasi Line" yang dilakukan oleh mahasiswa Sarjana Fakultas Sekolah Tinggi Elektro dan Informatika - Komputasi Institut Teknologi Bandung, yaitu:

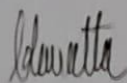
Nama	NIM
Theresia Estelina Ratu Udju	19625082
Necia Aurely Greva Dedeви	19625142
Edward Terrance Lie	19625187
Maximillian Jose Andreas Aditjandra	19625237

Dalam proses wawancara ini, saya telah menyetujui bahwa:

1. Saya bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan sesuai dengan pengalaman.
2. Saya bersedia mengikuti arahan observasi yang diberikan dengan serius.
3. Informasi yang saya berikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan pembuatan laporan tugas besar.
4. Saya menyetujui adanya perekaman layar dan perekaman pribadi selama proses wawancara dan observasi berlangsung dengan jaminan informasi pribadi saya dirahasiakan.

Dalam menandatangani lembar pernyataan ini, saya tidak mendapat paksaan dari pihak manapun sehingga saya bersedia untuk mengikuti proses wawancara dan observasi dari awal hingga selesai serta menerima segala hal terkait dengan pelaksanaan kegiatan ini.

Sumedang,


(Gabrielle Lauretta)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Natan Danuarta Ariel Wicaksono
Jenis Kelamin : ☒ P (lingkari salah satu)
Usia : 18 tahun
Fakultas : STEI - K

Menyatakan setuju dan bersedia untuk menjadi subjek wawancara dan observasi guna memenuhi tugas besar mata kuliah Interaksi Komputer mengenai "User Research pada Aplikasi Line" yang dilakukan oleh mahasiswa Sarjana Fakultas Sekolah Tinggi Elektro dan Informatika - Komputasi Institut Teknologi Bandung, yaitu:

Nama	NIM
Theresia Estelina Ratu Udju	19625082
Necia Aurely Greva Dedeви	19625142
Edward Terrance Lie	19625187
Maximillian Jose Andreas Aditjandra	19625237

Dalam proses wawancara ini, saya telah menyetujui bahwa:

1. Saya bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan sesuai dengan pengalaman.
2. Saya bersedia mengikuti arahan observasi yang diberikan dengan serius.
3. Informasi yang saya berikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan pembuatan laporan tugas besar.
4. Saya menyetujui adanya perekaman layar dan perekaman pribadi selama proses wawancara dan observasi berlangsung dengan jaminan informasi pribadi saya dirahasiakan.

Dalam menandatangani lembar pernyataan ini, saya tidak mendapat paksaan dari pihak manapun sehingga saya bersedia untuk mengikuti proses wawancara dan observasi dari awal hingga selesai serta menerima segala hal terkait dengan pelaksanaan kegiatan ini.

Sumedang, 6 Oktober 2025

(Natan Danuarta A)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Olivia Greva Dedeви
Jenis Kelamin : P
Usia : 22 Tahun
Fakultas : FITB

Menyatakan setuju dan bersedia untuk menjadi subjek wawancara dan observasi guna memenuhi tugas besar mata kuliah Interaksi Komputer mengenai "*User Research* pada Aplikasi Line" yang dilakukan oleh mahasiswa Sarjana Fakultas Sekolah Tinggi Elektro dan Informatika - Komputasi Institut Teknologi Bandung, yaitu:

Nama	NIM
Theresia Estelina Ratu Udju	19625082
Necia Aurely Greva Dedeви	19625142
Edward Terrance Lie	19625187
Maximillian Jose Andreas Aditjandra	19625237

Dalam proses wawancara ini, saya telah menyetujui bahwa:

1. Saya bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan sesuai dengan pengalaman.
2. Saya bersedia mengikuti arahan observasi yang diberikan dengan serius.
3. Informasi yang saya berikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan pembuatan laporan tugas besar.
4. Saya menyetujui adanya perekaman layar dan perekaman pribadi selama proses wawancara dan observasi berlangsung dengan jaminan informasi pribadi saya dirahasiakan.

Dalam menandatangani lembar pernyataan ini, saya tidak mendapat paksaan dari pihak manapun sehingga saya bersedia untuk mengikuti proses wawancara dan observasi dari awal hingga selesai serta menerima segala hal terkait dengan pelaksanaan kegiatan ini.

Bandung, 4 Oktober 2025



Olivia Greva Dedeви