

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada zaman ini manusia sudah tidak dapat dipisahkan dengan transportasi, transportasi sudah menjadi bagian yang sangat penting di kehidupan sehari-hari. Betapa besarnya kepentingan transportasi dalam kehidupan manusia yang bisa dijadikan sebagai usaha mereka seperti menjadi seorang taxi, ojek, angkot, dan bus. Jika semakin banyak transportasi maka mobilitas manusia itu akan semakin meningkat, baik secara social maupun individual yang berarti semakin besar juga sumber manusia dalam kehidupan yang baik (Buamona, Dr. Ir. James Timboeleng, & Hendriek Karongkong, ST., 2017).

Herdiansyah, Abdullah, & Fahrizal (2018) menyebutkan transportasi dapat dikatakan baik apabila sudah mempunyai tiga kriteria dasar, yaitu kecepatan, keamanan, dan kenyamanan. Transportasi dapat diartikan sebagai sebuah perpindahan yang dilakukan oleh manusia dengan menggunakan alat bantu berupa kendaraan untuk mencapai tujuannya. Kebutuhan akan transportasi menjadi hal yang penting di masyarakat. Moda transportasi yang digunakan beragam, seperti transportasi pribadi, umum dan salah satunya adalah jasa transportasi daring berbasis aplikasi atau transportasi *online*. Transportasi *online* yang dimaksud merupakan penyediaan jasa yang bersifat kemitraan antara anggota pemilik kendaraan dengan perusahaan untuk memberikan jasa mengantar konsumen yang mememesannya melalui aplikasi .

Jasa transportasi *online* memberikan solusi kepada konsumen untuk mengakses aplikasi yang ada di dalam telepon seluler di tempat-tempat tertentu, khususnya pengguna Android dan iOS. Hal ini memberikan kemudahan dan kecepatan untuk menggunakan jasa transportasi tersebut. Beberapa perusahaan jasa transportasi *online* tersebut juga memberikan tawaran harga yang bersaing, sehingga jasa ini menjadi salah satu moda pilihan bagi orang yang membutuhkan layanan jasa transportasi.

Jasa moda transportasi *online* mulai ada sejak tahun 2010. Beberapa penyedia jasa tersebut adalah Gojek yang masuk pada tahun 2010, Uber pada tahun 2014 dan

disusul Grab pada tahun 2015. Namun pada tahun 2018, Uber menyatakan tutup dan keluar dari Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi transportasi *online* ini telah menjadi bagian besar sebagai sektor kehidupan. Dengan perkembangan teknologi informasi tersebut maka bisa menyampaikan informasi bisa lebih distribusi informasi yang lebih lancar atau dapat digunakan dengan baik (*usable*) (Santiko & Suryani, 2019). *Usability* merupakan suatu produk yang biasa digunakan pengguna untuk sebagai mencapai target yang telah ditetapkan dengan efisien, efektivitas, dan mencapai kepuasan pengguna dikonteks tertentu. Konteks penggunaan dibagi menjadi tiga, yaitu peralatan, pengguna, dan tugas (Sadnyana, Darmawiguna, & Pradnyana, 2017).

PT. Gojek Indonesia merupakan suatu perusahaan yang menciptakan aplikasi ojek *online* di Indonesia. Gojek juga memiliki jasa layanan ojek (Go-Ride), layanan pesan antar makanan (Go-Food), layanan antar kurir (Go-Send). Gojek telah memiliki banyak pengguna yang sudah mencapai sebanyak 10 juta kali diunduh oleh pengguna. Terdapat juga beberapa pengguna diantaranya yang tidak nyaman mengenai aplikasi Gojek. Salah satunya yaitu mengenai GPS yang kadang sering melenceng walaupun sinyal sudah cukup bagus, dan ada lagi pengguna yang bermasalah mengenai peta yang kurang diperbarui diaplikasi gojek sehingga tidak bisa memasukkan alamat yang tepat dan pengguna harus mengisi alamat yang benar secara manual (Amajida, 2016).

Metode yang bisa menyelesaikan masalah tersebut adalah melakukan pengujian *usability*. Pengujian *usability* adalah salah satu bagian dari metode evaluasi *usability* yang meneliti pengguna disebuah desain lalu mengambil datanya kemudian dianalisis (Tristianto, 2018). Kebanyakan peneliti menguji *usability* untuk menyelesaikan tugasnya. Tujuannya untuk mengenal masalah *usability*, mengumpulkan data dengan kuantitatif dan cara menentukan kepuasan pengguna dengan jasa atau produk berdasarkan *user experience* dan *experience interface* (Hartawan, 2019).

Elemen *user experience* dan *user interface* dalam pengembangan aplikasi mobile memegang peranan penting dengan melibatkan pengalaman pengguna untuk mencapai tujuan yang diinginkan. *User experience* dan *user interface* memiliki tiga karakteristik, yaitu adanya user berinteraksi dengan produk, user yang

terlibat, sistem atau hal-hal yang berhubungan dengan *interface* suatu nilai yang dapat diamati juga diukur. CEO Gojek Nadiem Makarim juga menganggap bahwa sering terjadi gangguan/error pada aplikasi sebagai masalah besar yang harus segera diatasi dan dapat berakibat fatal. Jika *user experience* dan *user interface* tidak timbul secara positif, maka kemungkinan besar pengguna layanan tidak akan menggunakan produk yang ditawarkan (Khakim & Sharif, 2018).

Berkaitan dengan penjelasan di atas aplikasi Gojek belum sepenuhnya *usable*, karena berbagai kekurangan. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis User Experience dan User Interface Aplikasi Gojek terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Usability**”.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kepuasan pengguna berdasarkan *user experience* dan *user interface* aplikasi Gojek dengan metode *usability*?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

- a. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif.
- b. Variabel yang diteliti adalah kepuasan pengguna.
- c. Subjek penelitian ini adalah pengguna aplikasi Gojek di Batam.
- d. Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna berdasarkan *user experience* dan *user interface* aplikasi Gojek.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan *user experience* aplikasi Gojek dengan metode *usability*.
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan *user interface* aplikasi Gojek dengan metode *usability*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memperluas pengetahuan bidang ilmu sistem informasi dan dijadikan khasanah kepustakaan sebagai pedoman dalam penelitian yang berkaitan dengan *usability* aplikasi Gojek.

2. Manfaat Praktis

Hasil tersebut secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Gojek Indonesia dalam perancangan dan penggunaan aplikasi Gojek-nya. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan informasi tentang aplikasi Gojek khususnya yang akan menggunakan aplikasi Gojek yang memiliki *usability* yang baik dan buruk.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dibagi menjadi 5, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka dan landasan teori.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang alur, tempat, waktu, populasi, sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasilnya penelitian, Deskriptif Statistik, Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.