

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar belakang

Di era yang serba digital ini, teknologi informasi berkembang dengan cepat dan menjadi kebutuhan bagi semua kalangan. Teknologi informasi berkembang pesat karena kebutuhan manusia mengenai informasi yang lengkap, akurat, dan juga cepat. Teknologi informasi membantu dan memudahkan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini membuat masyarakat memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap teknologi pada kegiatan sehari-hari. Salah satu teknologi yang sering digunakan masyarakat adalah telepon cerdas (*smartphone*). Dengan bentuk yang ringkas telepon cerdas dapat dibawa kemana saja dengan mudah.

Telepon cerdas pada umumnya adalah telepon yang memiliki kemampuan seperti komputer. Telepon cerdas ini erat kaitannya dengan sebuah perangkat lunak yang sistem operasinya, maupun fitur aplikasinya mampu bekerja layaknya komputer. Banyak masyarakat yang melakukan kegiatan mereka hanya dengan menggunakan telepon cerdas. Hal ini dapat terjadi karena ada beberapa fitur penting pada telepon cerdas yang membuat orang jadi terbantu. Contohnya saat ingin mencari tempat yang ingin dikunjungi maka dengan mengaktifkan fitur GPS pada telepon cerdas akan memberikan informasi dengan jelas dimana tempat tersebut, dan jalan apa saja yang akan dilewati untuk menuju tempat tersebut. Berbagai aplikasi tersedia pada telepon cerdas mulai dari aplikasi sederhana sampai aplikasi yang kompleks. Masyarakat cenderung untuk menikmati dalam pemakaian aplikasi karena aplikasi dapat melakukan panggilan instan, menyediakan media komunikasi dan menyediakan layanan pembayaran yang tersedia dengan jaminan kebijakan privasi bahkan saat menggunakan nomor ponsel. Aplikasi menjamin keamanan transaksi online dan masyarakat lebih memilih untuk transaksi menggunakan aplikasi di telepon cerdas daripada harus menunggu sampai mereka memiliki akses ke *desktop* mereka baik di kantor atau rumah. Aplikasi *mobile* memang telah menjadi panduan, teman dan solusi bagi orang-orang yang begitu sibuk dalam kehidupan mereka sehari-hari.

Dari berbagai aplikasi yang ada pada telepon cerdas, beberapa diantaranya bermanfaat untuk membantu kegiatan sehari-hari. Salah satu yang populer di Indonesia adalah jasa ojek *online* berbasis aplikasi *mobile*. Dengan adanya aplikasi ojek *online* maka para pengguna aplikasi tersebut dapat memesan ojek lewat telepon cerdas mereka. Cara mememesannya cukup sederhana yaitu dengan mendaftar di aplikasi tersebut kemudian memilih tujuan yang diinginkan lalu menunggu pengemudi mengambil pesanan pengguna setelah pesanan pengguna disetujui oleh pengemudi maka selanjutnya pengemudi akan langsung menuju tempat pengguna tersebut. Pengguna aplikasi ini tidak perlu lagi mencari ojek secara manual yang dapat membuang waktu lebih banyak. Kemudahan tersebut membuat aplikasi ojek *online* ini semakin dikenal masyarakat dan mulai menyebar ke beberapa kota di Indonesia.

PT. Gojek Indonesia (GO-JEK) merupakan salah satu perusahaan yang menciptakan aplikasi ojek *online* di Indonesia. GO-JEK telah menjadi alternatif transportasi yang menjanjikan untuk masyarakat. Aplikasi GO-JEK memiliki banyak layanan seperti jasa layanan ojek (GO-RIDE), layanan antar makanan (GO-FOOD), layanan antar kurir (GO-SEND) dan lain-lain. GO-JEK telah berkembang pesat sehingga semakin banyak pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut dengan telah diunduh sebanyak lebih dari 10 juta kali (Google, 2017).

Walaupun telah diunduh sekian banyak namun tetap ada beberapa pengguna yang mengeluh mengenai aplikasi GO-JEK tersebut. Beberapa keluhan tersebut (Google, 2017) adalah (1) akurasi GPS masih sering melenceng walaupun sinyal sudah bagus; (2) peta pada aplikasi kurang diperbarui sehingga susah untuk memantau posisi pengemudi; (3) tidak dapat memasukkan alamat yang tepat sehingga harus mengisi alamat secara manual di fitur catatan.

Permasalahan tersebut merupakan bagian dari masalah *usability* yang ada pada aplikasi GO-JEK. *Usability* terkait dengan, diantaranya tentang bagaimana pengguna yang menggunakan produk tersebut dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan mudah (Dumas & Redish, 1999). Dari beberapa umpan balik (*feedback*) pengguna tersebut, aplikasi GO-JEK masih memiliki masalah yang terjadi di para penggunanya. Untuk itu diperlukan penggalan masalah yang lebih komprehensif agar dapat mendalami masalah-masalah yang terjadi pada pengguna aplikasi GO-JEK.

Sebelumnya telah ada penelitian tentang *usability* pada aplikasi GO-JEK. Penelitian tersebut menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data dan analisis terhadap faktor *usability*-nya (Oktaviana, 2016). Namun masih terdapat hal yang belum dilakukan oleh penelitian tersebut. Hal tersebut adalah melakukan pengujian kepada pengguna aplikasi GO-JEK. Padahal dengan melakukan pengujian maka masalah *usability* yang terjadi pada saat pengujian berlangsung dapat diidentifikasi dan bukan cuma dapat mengumpulkan data kuantitatif tetapi juga data kualitatif (HSS, 2014b). Berbeda dengan penelitian Oktaviana, penelitian yang dilakukan pada skripsi ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang baru dalam menganalisa *usability* pada aplikasi GO-JEK.

Dengan permasalahan *usability* yang masih ada pada aplikasi GO-JEK maka perlu diketahui juga sudah sejauh mana tingkat *usability* pada aplikasi GO-JEK. Tingkat *usability* perlu diketahui untuk menjelaskan *usability* pada aplikasi GO-JEK sudah berada pada tingkatan mana dari sisi pengguna. Tingkat *usability* dapat diketahui dengan melakukan pengukuran sejauh mana tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas pada saat menggunakan sistem aplikasi GO-JEK, tingkat kecepatan pengguna dalam mencari layanan yang dibutuhkan, tingkat kesalahan, serta tingkat kepuasan pengguna. Pengukuran tersebut dapat diketahui dengan melakukan evaluasi.

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi tentang permasalahan yang masih terjadi pada pengguna aplikasi GO-JEK dan sudah sejauh mana tingkatan *usability* aplikasi GO-JEK. Penelitian ini merupakan salah satu dari

beberapa penelitian evaluasi ojek *online* lainnya di Indonesia yang saat ini sedang berjalan. Hasil dari beberapa penelitian evaluasi ojek *online* ini akan mendorong penelitian lanjutan yang membandingkan setiap hasil evaluasi terhadap berbagai ojek *online* yang ada di Indonesia.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan permasalahan yang diangkat pada bagian latar belakang, maka rumusan masalah dikhususkan pada :

1. Apa saja permasalahan *usability* yang ada pada aplikasi GO-JEK Indonesia?
2. Sejauh mana tingkat *usability* pada aplikasi GO-JEK Indonesia yang termasuk :
  - Sejauh mana tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas pada saat menggunakan sistem aplikasi GO-JEK Indonesia?
  - Sejauh mana tingkat kecepatan yang diperlukan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan pada aplikasi GO-JEK Indonesia?
  - Sejauh mana tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pengguna pada aplikasi GO-JEK Indonesia?
  - Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi GO-JEK Indonesia?

## 1.3 Tujuan

Adapun tujuan dibuatnya tugas akhir ini adalah untuk :

1. Menggali permasalahan *usability* apa saja yang ada pada aplikasi GO-JEK Indonesia.
2. Mengevaluasi tingkat *usability* pada aplikasi GO-JEK Indonesia yang termasuk :
  - Mengukur sejauh mana tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas pada saat menggunakan sistem aplikasi GO-JEK Indonesia.
  - Mengukur tingkat kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan pada aplikasi GO-JEK Indonesia.
  - Mengukur tingkat kesalahan yang dilakukan pengguna pada aplikasi GO-JEK Indonesia.
  - Mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi GO-JEK Indonesia.

## 1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Dapat menggali permasalahan *usability* apa saja yang ada pada aplikasi GO-JEK Indonesia.

2. Dapat mengukur tingkat *usability* yaitu sejauh mana tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas pada saat menggunakan aplikasi, mengetahui tingkat kecepatan pengguna dalam mencari layanan yang dibutuhkan, mengetahui tingkat kesalahan, serta mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi GO-JEK Indonesia di *platform* Android.
3. Membantu pengembang aplikasi GO-JEK agar di masa depan menghasilkan aplikasi yang lebih baik.

## 1.5 Batasan Masalah

Adapun penelitian ini memiliki batasan masalah sebagai berikut :

1. Aplikasi GO-JEK yang akan dievaluasi adalah aplikasi dari *platform* Android.
2. Fitur yang akan di teliti adalah fitur GO-RIDE.
3. Peserta uji dan kuesioner berusia 15 tahun sampai dengan 64 tahun (usia produktif)
4. Data hasil uji yang diperoleh merupakan data pengguna aplikasi GO-JEK di kota Surabaya karena di kota Surabaya telah beroperasi semua ojek *online* yang sedang di lakukan penelitian yaitu GO-JEK, GRAB, dan UBER.
5. Batasan aspek *usability* yg di evaluasi akan dijelaskan di bab 3

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB 1      PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan skripsi.

### **BAB 2      LANDASAN KEPUSTAKAAN**

Bab ini mendeskripsikan dasar teori dan referensi yang akan digunakan untuk mendukung penelitian, seperti penelitian-penelitian sebelumnya, profil perusahaan GO-JEK teori tentang aplikasi *mobile*, *user experience*, *usability*, dan pengujian *usability*, BPMN, dan analisa data.

### **BAB 3      METODOLOGI**

Bab ini membahas mengenai tahapan penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, pelaksanaan evaluasi, analisis hasil evaluasi, serta pengambilan kesimpulan dan saran.

### **BAB 4      HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas data yang telah dihasilkan melalui evaluasi. Data yang didapatkan dari evaluasi akan dijabarkan satu per satu sampai semua data lengkap lalu menganalisanya untuk mendapatkan hasil

dan akan digunakan untuk menerjemahkan makna dari hasil evaluasi yang diperoleh untuk menjawab pertanyaan atau masalah penelitian.

## **BAB 5    PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.