

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era ini teknologi dan informasi berkembang semakin pesat sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya. Salah satu dampak perkembangan teknologi adalah munculnya aplikasi transportasi *online*, yang juga memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan transportasi tradisional. Dengan semakin majunya bidang ilmu komunikasi, informasi dan teknologi menjadikan masyarakat memiliki perkembangan baik dari segi non sosial maupun sosial. Salah satu yang berkembang pesat yaitu perkembangan teknologi transportasi *online*. Pada zaman ini masyarakat ditawarkan teknologi yang berbasis *online* yang sangat berfungsi dengan efektif untuk mempertemukan antara pembeli dan penjual di ruang lingkup masyarakat sehingga mudah menentukan kebutuhan dan kehendak melalui transportasi online [1].

Transportasi *online* di Indonesia terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan. Dalam beberapa tahun terakhir, ada peningkatan penetrasi di sektor layanan pengiriman makanan, pengiriman barang, dan layanan keuangan melalui *platform-platform online*. Salah satu transportasi *online* di Indonesia yang berinovasi adalah MAXIM. MAXIM merupakan perusahaan internasional yang bergerak di bidang jasa transportasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dimana perusahaan ini menyediakan tempat mempertemukan pengemudi dan pelanggan secara mudah [2]. Berbagai layanan di dalamnya yakni Maxim Ride, Maxim Car, Maxim Delivery, Maxim Food, dan Maxim Cargo. MAXIM juga menawarkan tarif murah mulai 3 kilombertanya pada setiap layanan yang digunakan oleh masyarakat sehingga dapat menarik minat masyarakat dalam menggunakannya, hal itu juga di dukung dengan MAXIM yang terus melakukan eksistensi ke berbagai daerah di Indonesia agar *platform* dapat menikmati jasa layanan transportasi *online* tersebut [3].

Berdasarkan data yang ada *Play Store* pada Februari 2023, MAXIM telah di-*download* lebih dari 50 juta kali dan memiliki rating 4,8. Pada situs *Play Store* juga tercatat 3 juta *review* pengguna di kolom komentar MAXIM. *Review* pengguna meliputi opini positif dan negatif seperti keluhan, kritik atau saran [4]. Sebagai peningkatan kualitas layanan, MAXIM dapat memanfaatkan ulasan pengguna yang terdapat pada *Play Store* baik itu bersifat saran, pujian atau bahkan keluhan dari pengguna. Sehingga dari ulasan tersebut dapat dijadikan acuan untuk

memajukan jasa layanan transportasi *online* MAXIM. Tetapi akan sulit untuk mengetahui semua informasi ulasan yang ada pada jasa layanan transportasi *online* MAXIM jika sekadar membaca satu persatu. Dengan adanya banyak ulasan pengguna yang dapat dievaluasi maka dari itu dilakukanlah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pengalaman pengguna dan tingkat kualitas dengan menggunakan metode analisis. Dalam melakukan pengukuran pengalaman pengguna dan tingkat kualitas terdapat beberapa metode ilmiah yang dapat digunakan seperti *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), *System Usability Scale* (SUS), *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+), *User Engagement Scale* (UES), *User Experience Questionnaire* (UEQ). Pada penelitian ini akan menggunakan 2 metode analisis yang yang dapat diuji menggunakan *User Experience Questionnaire - Short Form* (UEQ-SF) dan *System Usability Scale* (SUS) [5].

User Experience Questionnaire - Short Form (UEQ-SF) adalah salah satu metode pengukuran pengujian kegunaan versi singkat yang banyak digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. UEQ-SF bertujuan untuk memperoleh kesan yang komprehensif dan pragmatis tentang kegunaan dan pengalaman melalui survei penilaian kualitas subjektif [6]. Secara sederhana penilaian terhadap UEQ-SF terdiri dari penilaian terhadap *pragmatic quality* dan *hedonic quality* suatu produk pembelajaran interaktif yang dikembangkan [7]. UEQ-SF terdiri dari 2 kualitas yaitu: *pragmatic quality* yang memiliki 3 skala penilaian (*perspicuity*, *efficiency*, *dependability*) dengan 4 *item* yaitu: “obstruktif/mendukung”, “rumit/mudah”, “tidak efisien/efisien”, “membingungkan/jernih”, dan *hedonic quality* yang memiliki 2 skala penilaian (*stimulation*, *novelty*) dengan 4 *item* yaitu: “membosankan/seru”, “tidak menarik/menarik”, “konvensional/inventif”, “biasa/terdepan” sesuai dengan rekomendasi skala yang relevan untuk pengalaman pengguna sehingga dapat mendukung penelitian [8].

System Usability Scale (SUS) merupakan metode pengujian *usability* suatu sistem secara sederhana terdiri dari *effectiveness*, *efficiency*, *satisfaction* dengan 10 pernyataan diukur dengan 5 skala Likert yaitu: “Sangat Tidak Setuju”, “Tidak Setuju”, “Ragu-Ragu”, “Setuju” dan “Sangat Setuju” yang memberikan pandangan secara menyeluruh dari evaluasi tujuan kebergunaan. Hasil dari perhitungan dengan metode SUS akan dikonversi kedalam sebuah nilai, yang dapat dijadikan pertimbangan untuk menentukan kualitas layanan apakah layak atau tidak layak untuk diterapkan, maka dapat menggunakan metode ilmiah *System Usability Scale* (SUS) [8].

Berdasarkan penjelasan diatas, akan dilakukan penulisan tugas akhir ini dengan mengangkat topik yaitu: “**Evaluasi Pengalaman Penggunaan Usabilitas pada Aplikasi MAXIM dengan metode UEQ-SF dan SUS**” sebagai judul tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diatas maka rumusan masalah yang dapat diambil dari tugas akhir ini adalah bagaimana mengukur dan mengevaluasi pengalaman pengguna dan *usability* pada aplikasi MAXIM dengan menggunakan metode seperti *User Experience Questionnaire - Short Form* (UEQ-SF) dan *System Usability Scale* (SUS).

1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk mengukur dan mengevaluasi pengalaman pengguna dan *usability* pada aplikasi MAXIM dengan menggunakan metode seperti seperti *User Experience Questionnaire - Short Form* (UEQ-SF) dan *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Manfaat

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai analisis pengalaman dan keterlibatan pengguna dalam aplikasi MAXIM.
2. Hasil yang diperoleh dari laporan evaluasi dapat memandu upaya pengembangan aplikasi MAXIM di masa depan. Dan dapat menjadi referensi dan evaluasi untuk pengembang aplikasi dalam meningkatkan performa dan pengalaman pengguna.

1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka ruang lingkup dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Objek dalam penulisan laporan ini adalah MAXIM - *Taxi booking service and delivery*.
2. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. *User Experience Questionnaire – Short Form* (UEQ-SF) terdiri dari 2 kualitas yaitu: *pragmatic quality* yang memiliki 3 skala penilaian (*perspicuity, efficiency, dependability*) dan *hedonic quality* yang memiliki 2 skala penilaian (*stimulation, novelty*) dan tingkat kualitas dengan metode

System Usability Scale (SUS) terdiri dari *effectiveness, efficiency, satisfaction* dengan 10 pertanyaan diukur dengan menggunakan 5 poin skala Likert.

3. Responden yang terlibat dalam proses evaluasi ini adalah pengguna aplikasi MAXIM. Untuk menentukan ukuran sampel yang tepat untuk penelitian ini, digunakan metode Slovin. Berdasarkan rumus Slovin, Pada situs *Play Store* tercatat 3 juta *review* pengguna MAXIM. Untuk mencapai *confidence level 95%* dengan *margin of error 5%* diperlukan minimal 400 responden dalam metode *Slovin*.
4. Teknik pengambilan *sample* adalah Teknik *Simple Random Sampling*.
5. Kuesioner untuk evaluasi dibuat menggunakan *Microsoft Forms*. Selanjutnya menggunakan *analysis tools* dan *Microsoft Excel* yaitu *User Experience Questionnaire - Short Form (UEQ-SF)* dan metode *System Usability Scale (SUS)*.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL