

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Proyek

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, banyaknya fasilitas kemudahan-kemudahan yang ditimbulkan oleh teknologi informasi secara langsung memberikan dampak yang positif pada kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna *smartphone* untuk melakukan mencari pelayanan akomodasi transportasi online yang dapat diakses melalui aplikasi akomodasi yang terdaftar di *Play store* dan *App store*. Melalui aplikasi-aplikasi penyedia akomodasi tersebut pelanggan dapat memesan transportasi *online* dengan menyesuaikan *budget* dan pilihan lokasinya serta rincian informasi dan fasilitas mengenai transportasi *online* tersebut dicantumkan secara rinci pada deskripsi transportasi yang terdaftar pada aplikasi [1].

Maxim merupakan layanan order transportasi *online* yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan. Di era modern ini tentunya sudah tidak asing lagi dengan yang namanya transportasi, baik itu transportasi *online* maupun transportasi *offline*. Transportasi berbasis aplikasi dengan menggunakan media internet yang menawarkan berbagai hal baru yang berbeda dengan jasa transportasi pada umumnya, merupakan salah satu perkembangan yang luar biasa yang memang dibuat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan perjalanan. Dengan keunggulan utamanya yaitu kemudahan pemesanan, keefektifan dan efisiensi waktu yang sangat baik sehingga menjadi proses yang lebih cepat dan lebih mudah [2]. Pelanggan dapat mengunduh aplikasi Maxim melalui Playstore atau Appstore. Saat ini jumlah pengguna aplikasi Maxim sudah mencapai 10 juta orang, Berdasarkan *review* dari beberapa pengguna aplikasi Maxim terdapat rating dan ulasan aplikasi 4,8 dan merasa puas menggunakan aplikasi Maxim.

Pengukuran kualitas perangkat lunak menjadi penting atas hal tersebut, karena perlu adanya perangkat lunak komputer dan data lainnya yang ada di dalam sistem informasi Maxim yang dapat diakses melalui internet dengan alamat jaringan [3]. Dikarenakan adanya rasa ingin mengetahui seberapa bagus atau buruknya menggunakan aplikasi Maxim[4]. Namun, pada penelitian ini metode meCUE 2.0 (*Modular Evaluation of Key Components of User*) akan digunakan karena adanya penilaian atau *rating* disebuah aplikasi Maxim dan komentar bagi pengguna aplikasi maxim yang sudah menggunakan nya dan sangat berguna untuk

perkembangan aplikasi Maxim dan pembayarannya sangat mudah. Metode ini merupakan alat bantu yang berguna untuk mengevaluasi pengalaman pengguna atau *User Experience* pada sebuah *website* atau aplikasi. Kuesioner meCUE dibuat berdasarkan *Component model of User experience* (CUE), yang dibuat oleh. CUE model membatasi antara *instrumental perceptions* dan *non instrumental perceptions* kebutuhan pengguna [5]. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir dengan judul **“Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Akomodasi “Maxim” Dengan Menggunakan Metode meCUE 2.0.**



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## 1.2 Ruang Lingkup Proyek

Proses pengukuran *user experience* Aplikasi maxim yang akan diuji dengan menggunakan meCUE 2.0 yaitu :

1. Pengukuran dimensi *usefulness, usability, visual aesthehtics, status, commitment, positive emotions, negative emotion, product loyalty, intention to use* dan *overall evaluation* terhadap nilai *User Experience* aplikasi Maxim
2. Target Responden penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengambil populasi sample 110 responden, dan melakukan percobaan untuk mendapatkan 108 dari populasi sample responden terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Maxim dengan menggunakan teknik pengambilan *probability sampling*.
3. Bagaimana pengaruh *perceived price* terhadap *repurchase intention* jasa transportasi *online* Maxim disemua kalangan masyarakat.
4. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *Microsoft Excel*

## 1.3 Tujuan Proyek

Tujuan proyek dilakukan untuk mengukur dan mengevaluasi *user experience* pada aplikasi layanan transportasi *online* Maxim dengan menggunakan metode *meCUE.2.0*

## 1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek :

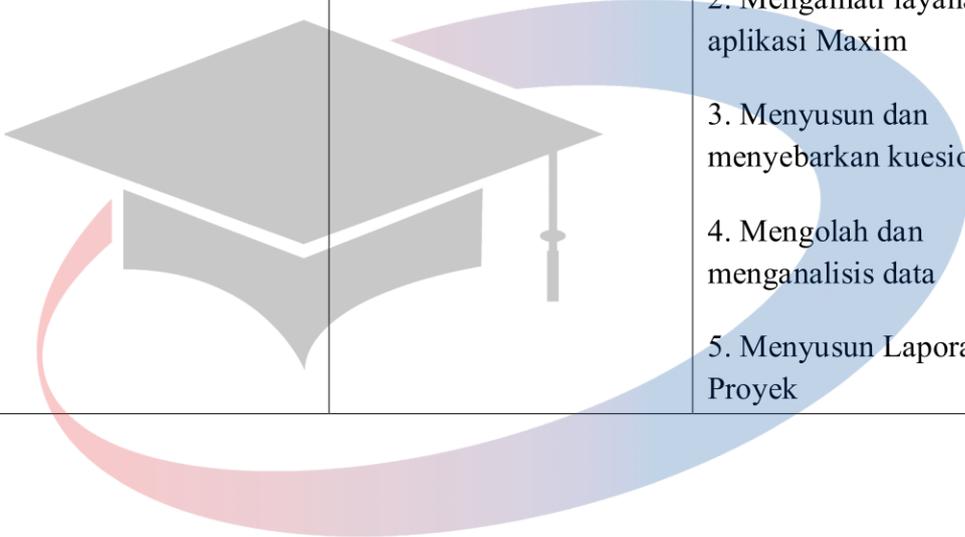
### 1.4.1 Personil Proyek

Tabel ini menjelaskan tugas dari masing-masing personil proyek dalam mengerjakan Tugas Akhir ini :

Table 1.1 Personil Proyek

| NIM       | NAMA                        | TUGAS   |
|-----------|-----------------------------|---|
| 172113853 | Nurapni Apriyanti Panjaitan | 1. Mengumpulkan bahan referensi<br>2. Mengamati layanan aplikasi Maxim<br>3. Menyusun dan menyebarkan kuesioner |

|           |                             |   |
|-----------|-----------------------------|---|
|           |                             | <p>4. Mengolah dan menganalisis data kuesioner</p> <p>5. Menyusun Laporan Proyek</p>  |
| 182111124 | Debora Marturia Br Pasaribu | <p>1. Mengumpulkan bahan referensi</p> <p>2. Mengamati layanan aplikasi Maxim</p> <p>3. Menyusun dan menyebarkan kuesioner</p> <p>4. Mengolah dan menganalisis data</p> <p>5. Menyusun Laporan Proyek</p> |



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

