

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Proyek

inDriver adalah teknologi digital yang berkembang dengan pesat dan mampu membantu kehidupan masyarakat. inDriver merupakan sebuah aplikasi *ridesharing* yang siap berkompetisi di pasar transportasi online Indonesia. inDriver merupakan produk asal Rusia dari kota Yakutsk, Siberia. Pada tahun 2012, inDriver dibentuk untuk menetralkan harga taksi pada saat itu, dimana musim dingin saat itu mencapai -45 derajat. Hal tersebut membuat harga transportasi dua kali lipat lebih mahal. Melihat kondisi ini, para mahasiswa membuat group pengemudi independen dari jejaring sosial Vkontakte (semacam Facebook orang Rusia). Pada akhirnya dibentuklah aplikasi inDriver, group terus menjadi populer dan berkembang pesat dalam waktu singkat.

inDriver telah beroperasi di 300 kota. Di dunia salah satunya di negara Indonesia. Pada tanggal 8 Agustus 2019 inDriver hadir di Indonesia, pada tahun pertama dan sampai saat ini inDriver, di Indonesia telah diminati lebih dari 100 Juta orang peminat. Di Indonesia Kota Medan adalah menjadi Kota pertama beroperasinya layanan inDriver karena kota Medan adalah salah satu kota besar dengan penduduk 2,43 Juta Orang. inDriver juga bergerak dalam bidang layanan transportasi daring berbentuk *ridesharing* yang merupakan bentuk layanan transportasi berbagi dari orang awam atau menjadikan profesi pengemudi sebagai pekerjaan sampingan, meskipun pada kenyataannya banyak pengemudi yang menjadikan profesi tersebut sebagai mata pencaharian utama. Fitur yang dimiliki inDriver memperbolehkan penumpang untuk mengatur tarif mereka sendiri terkait destinasi yang menjadi tujuan pelanggan. Nantinya, pengemudi terdekat akan langsung menerima pemberitahuan melalui aplikasi dan akan ada pilihan yang dapat dipilih sesuai yang mereka inginkan. Begitu penawaran disetujui oleh pengemudi, pengemudi akan menjemput lokasi penumpang. Penumpang dapat memilih pengemudi yang sesuai kategori yang diinginkan seperti peringkat pengemudi di aplikasi, perkiraan waktu kedatangan dan model kendaraan [1]. Berdasarkan *review* dari beberapa pengguna aplikasi inDriver melalui *Playstore* dan *Appstore*. inDriver telah mendapat rating 3+.

Pengukuran merupakan aspek penting pada *user Experience* karena dengan melakukan pengukuran pelayanan bisa memberikan pengetahuan perihal persepsi atau pemikiran pengguna atau pelanggan terhadap aspek spesifik dari suatu system [2]. Pengukuran kualitas perangkat lunak menjadi penting untuk dikaji dikarenakan berbagai review yang diberikan oleh para pengguna. Terdapat beberapa metode pengukuran *user Experience*, diantaranya adalah *Heuristik Evaluation*, *User Experience Questionnaire (UEQ)*, *Curve* (untuk membantu pengguna dalam melaporkan pengalaman pengguna dalam jangka panjang membuat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi) [3]. *meCUE* adalah alat ukur untuk mengevaluasi *user experience* sebuah website atau aplikasi. *meCUE* dapat digunakan pada seluruh jenis penilaian *user experience* terhadap satu atau beberapa sistem yang interaktif serta terpercaya untuk menganalogikan sebuah produk serta memeriksa berbagai perubahan pengalaman terhadap desain pada penggunaan dalam waktu yang lama. Penelitian ini menggunakan metode *meCUE 2.0 (Modular Evaluation of Key Components of User)*. Penggunaan metode ini karena didasari oleh model komponen pengalaman pengguna. Metode ini merupakan alat bantu yang berguna untuk mengevaluasi pengalaman pengguna atau *User Experience* pada sebuah website maupun aplikasi. Kuesioner *meCUE* dibuat berdasarkan pada *Component model of User experience (CUE)*, *CUE* model membatasi antara *instrumental perceptions* dan *non instrumental perceptions* [4].

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir dengan judul **“Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Transportasi inDriver Dengan Menggunakan Metode *meCUE 2.0*”**

1.2 Ruang Lingkup Proyek

Ruang Lingkup dari proyek ini adalah:

1. Pengukuran *dimensi usefulness, usability, visual aesthetics, status commitment, positive emotions, negative emotion, product loyalty, intention to use* dan *overall evaluation* terhadap nilai *user experience* aplikasi menarik secara visual dan driver tertarik pada kesejahteraan penumpang dan pelanggan puas dengan kinerja perusahaan.
2. Responden dalam penelitian ini adalah dengan mengambil populasi sekitar 100 orang, peneliti melakukan *tryout* (percobaan), sehingga peneliti mendapatkan 73 dari 100 populasi orang responden yang menggunakan aplikasi inDriver. Peneliti menggunakan metode teknik

probability sampling yaitu *Simple Random Sampling* atau pengambilan sampel acak sederhana untuk memenuhi kebutuhan data dalam analisis.

- Objek yang diteliti adalah aplikasi mobil layanan transportasi inDriver.
- Pengolahan data hasil kuesioner dengan alat bantu menggunakan *Microsoft Excel* yang sudah disediakan di website meCUE 2.0.

1.3 Tujuan Proyek

Adapun tujuan proyek ini adalah untuk mengukur dan mengevaluasi *User experience* dari Aplikasi Mobil Layanan Transportasi “inDriver” dengan menggunakan metode meCUE 2.0

1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

Pelaksanaan proyek ini melibatkan personil proyek dimana masing-masing anggota proyek memiliki peran dan tugas masing-masing dan jadwal pengerjaan proyek ini dimulai dari Maret sampai Juli

1.4.1 Personil Proyek

Tabel berikut ini menjelaskan tugas dari masing-masing personil proyek

Tabel 1.1 Personil Proyek

NO	NIM	NAMA	TUGAS
1	172111534	Delta Evawani Sihombing	<ol style="list-style-type: none">Mencari sumber untuk tinjauan pustakaPenyusunan kuesionerMendistribusikan kuesionerPerekaman data kuesionerMenganalisis data hasil pengujianMenyusun laporan tugas akhir
2	172112432	Yuni Lamtumiari Hutahaean	<ol style="list-style-type: none">Mencari sumber untuk tinjauan pustaka

