

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam era digitalisasi saat ini peran ICT (*Information and Communication Technology*) banyak memberikan peluang lahirnya bisnis kreatif mulai dari berbagai bidang. Terutama pada bidang layanan transportasi *online* yang kehadirannya banyak memberikan manfaat bagi para penggunanya. Di Indonesia sendiri saat ini sudah banyak perusahaan yang mengembangkan aplikasi layanan transportasi *online* mulai dari Grab, Gojek, Uber dan lain sebagainya. Layanan transportasi atau ojek *online* ini dinilai mampu memberikan manfaat karena efektifitas dan efisiensinya dalam melayani kebutuhan pengguna. Layanan atau fitur yang disediakan dari masing-masing aplikasi juga bervariasi, tidak hanya sebatas antar jemput penumpang tapi juga dapat melakukan layanan pesan antar makanan, pengiriman barang, berbelanja kebutuhan rumah dan lain-lain. Fenomena munculnya transportasi *online* memberikan banyak kemudahan bagi pengguna dari segi keamanan, kenyamanan, juga biaya yang lebih murah dan didukung dengan teknologi digital daripada transportasi umum [1]. Kehadiran transportasi *online* telah menjadi sumber mata pencaharian baru bagi mereka yang tidak atau belum memiliki pekerjaan saat ini. Adanya moda transportasi *online* juga memberikan terobosan baru untuk mereduksi angka pengangguran yang ada di Indonesia [2]

Namun tidak semua daerah di Indonesia bisa merasakan manfaat dari keberadaan transportasi *online* tersebut karena hampir seluruh mitra ojek *online* hanya beroperasi di kota-kota besar. Melihat dari kondisi tersebut CV Speed Jek yang merupakan perusahaan penyedia jasa layanan ojek *online* berusaha untuk membangun aplikasi sejenis bernama “Speed Jek” yang saat ini masih beroperasi di sekitaran daerah Kab.Langkat, Sumatera Utara khususnya di kota Pangkalan Berandan. Aplikasi ini bisa dikatakan cukup baru untuk memasuki pasar yang didalamnya sudah banyak pesaing-pesaing besar.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada *user* yang merupakan pengguna atau *customer* yang menggunakan layanan aplikasi Speed Jek, masih ditemukan beberapa masalah pada aplikasi seperti adanya fitur yang tidak sesuai berkaitan dengan kategori *Content Organization and Readability* pada metode yang akan digunakan, tampilan yang kaku dan kurang profesional berkaitan dengan *User Interface and Design*, serta waktu respond aplikasi yang cukup lama pada saat aplikasi akan digunakan yang akan berhubungan dengan *Performance and Effectiveness*. Dilihat dari hal tersebut kualitas aplikasi masih belum mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan pengguna. Banyak aplikasi yang dirasa sulit digunakan karena kurang memperhatikan aspek *usability*-nya. Untuk menilai apakah aplikasi memiliki tingkat efektivitas dan efisiensi serta kepuasan yang sesuai dengan harapan pengguna diperlukan analisis *usability* terhadap aplikasi tersebut [3]. *Usability* merupakan aspek yang digunakan untuk mengukur seberapa baik tingkat kemudahan aplikasi pada saat digunakan atau dipelajari oleh *user* sehingga tidak menimbulkan masalah atau kesulitan pada saat aplikasi itu dijalankan [4]. Pengukuran *usability* ini penting karena dapat menjadi salah satu faktor kesuksesan aplikasi dalam mempertahankan loyalitas pengguna, jika aplikasi sulit digunakan maka *user* akan berpindah ke aplikasi lain yang dirasa mampu memberikan *experience* yang lebih baik daripada sebelumnya.

Beberapa penelitian telah melakukan pengujian *usability* dengan berbagai cara dan metode berbeda seperti Nur Aini *et al* melakukan evaluasi website pemerintahan kota Prabumulih menggunakan metode Webuse dengan cara melakukan tinjauan literatur baik dari artikel maupun jurnal yang relevan, hanya saja penelitian ini terbatas pada populasinya yang tidak begitu luas yang hanya bersumber dari literatur yang direview [3]. Muhammad Yosa Alfique *et al* melakukan penelitian evaluasi *usability* aplikasi Uber dengan metode *Usability Testing* untuk menggali permasalahan *usability* pada aplikasi ojek *online* Uber dan mengukur nilai atau tingkat *usability* aplikasi tersebut [5]. Penelitian selanjutnya oleh Sri Wulandari *et al* melakukan evaluasi dan perbaikan *usability* aplikasi transportasi *online* Ojesy (Ojek Syari) dengan metode *Usability Testing* dan *Use Questionnaire* yang memiliki empat pengukuran yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction*, penelitian ini hanya sampai pada tahap rekomendasi

perbaikan tidak sampai pada tahap implementasi perbaikan [6]. Penelitian lainnya dilakukan oleh Jamilah Karaman yang melakukan analisis *usability* aplikasi *Cizgi Rent a Car* berbasis *mobile* dengan menggunakan metode Webuse dan didapatkan hasil penilaian yang cukup baik untuk masing-masing variabel hanya saja pada variabel *design user interface* mendapatkan hasil dalam kategori *bad* [7]. Selain itu penelitian lain dilakukan oleh Iunike Kartika Dewi *et al* dengan menganalisis *usability* aplikasi *mobile* pemesanan layanan Taksi Perdana dengan kombinasi metode Webuse dan *Heuristic Evaluation*, penelitian ini menggunakan evaluator atau pakar yang ahli untuk menganalisis permasalahan desain aplikasi yang kemudian dari hasil tersebut diberikan rekomendasi perbaikan dimana hasil perbaikan tersebut akan diuji *usability* nya kembali dengan memanfaatkan variabel-variabel *usability* yang ada pada metode Webuse [8].

Pada penelitian ini pengujian *usability* aplikasi akan menggunakan metode Webuse (*Website Usability Evaluation Tools*) sebagai bentuk penilaian dari pengguna terhadap kualitas *usability* suatu website atau aplikasi, metode ini mencakup 4 kategori penilaian *usability* [3]. Metode Webuse memiliki dimensi penilaian yang lebih mendukung dan sesuai dalam mengatasi permasalahan *usability* pada aplikasi Speed Jek. Metode Webuse bertujuan untuk menilai dan mengevaluasi sejauh mana aplikasi mampu berjalan sesuai apa yang diharapkan melalui pendekatan tindakan subjektif pengguna [3]. Pengujian *usability* aplikasi akan dinilai oleh pengguna melalui media kuesioner yang akan disebarakan secara daring. Teknik *sampling* yang akan digunakan adalah *purposive sampling* dimana responden akan dipilih sesuai dengan kriteria atau karakteristik sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Berdasarkan latar belakang diatas penguji berusaha untuk melakukan penelitian terkait dengan *usability* aplikasi dengan judul **“ANALISIS USABILITY PADA LAYANAN APLIKASI SPEED JEK DENGAN METODE WEBUSE”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana nilai atau level *usability* pada aplikasi Speed Jek.

## 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup atau batasan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengujian hanya dilakukan kepada pengguna atau *customer* Speed Jek yang berada di kota Pagkalan Berandan
2. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Webuse yang terdiri dari 4 variabel yaitu *Content Organization and Readability, Navigation and Link, Performance and Effectiveness*, dan *User Interface Design*
3. Analisis data yang dilakukan menggunakan *software* SPSS versi 25 dan *Microsoft Excel*

## 1.4 Tujuan

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui nilai atau level *usability* pada aplikasi Speed Jek berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode Webuse

## 1.5 Manfaat

Melalui penelitian ini adapun manfaat yang dapat diperoleh yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber wawasan dan ilmu pengetahuan bagi orang banyak khususnya para pengembang aplikasi mengenai pentingnya melakukan evaluasi penilaian *usability* untuk keberlangsungan aplikasi dimasa yang akan datang. Serta diharapkan dapat berkontribusi bagi penelitian selanjutnya dalam memecahkan permasalahan terkait *usability* aplikasi.

2. Manfaat Praktis

- a) Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas aplikasi dalam memberikan layanan yang lebih baik lagi
- b) Bagi peneliti, dapat menambah pengalaman dan wawasan dalam melakukan penelitian secara langsung dan mengembangkan kemampuan dalam bidang penelitian dan statistik



# UNIVERSITAS MIKROSKIL