

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi di dalam kehidupan sehari-hari sangat berperan penting dalam kehidupan manusia, terbukti dengan teknologi informasi yang menyentuh segala bidang kehidupan seperti transportasi dan logistik, jasa pengiriman, layanan darurat, pariwisata dan konstruksi[1]. Aplikasi peta telah menjadi terkenal di era digital yang terus berkembang dan saat ini sangat penting dalam kehidupan sehari-hari[2].

Teknologi mempunyai peran yang sangat besar terhadap Globalisasi. Proses perkembangan Globalisasi awalnya dikenali kemajuan pada bidang teknologi informasi dan komunikasi. Globalisasi juga berperan penting dalam kehidupan sehari-hari contohnya penggunaan Google Maps dan Waze. Globalisasi mendorong perkembangan infrastruktur transportasi yang lebih baik, mempermudah pengguna menemukan rute tercepat dengan bantuan aplikasi Google Maps, sedangkan Waze membantu pengguna mendapatkan informasi lalu lintas terkini. Globalisasi membuka peluang bisnis terhadap audiens melalui iklan di *platform*, meningkatkan visibilitas di pasar global. Dalam penelitian perbandingan Google Maps dan Waze, metode UEQ+ dipilih dalam penelitian ini karena relevansinya dalam mengukur berbagai aspek pengalaman pengguna secara holistik, termasuk kemudahan penggunaan, pengalaman dan daya tarik visual. UEQ+ dirancang untuk memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana pengguna merasakan interaksi mereka dengan aplikasi, serta bagaimana aplikasi tersebut memenuhi harapan mereka dalam hal kegunaan. Dengan pertumbuhan pesat penggunaan aplikasi navigasi, penting untuk memahami bagaimana pengguna merasakan pengalaman yang berbeda antara satu aplikasi dengan lainnya. Dengan menggunakan UEQ+, kita dapat mengidentifikasi preferensi pengguna yang lebih spesifik, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih baik untuk pengembangan fitur-fitur baru yang sesuai dengan kebutuhan pengguna[3].

Google Maps dan Waze, keduanya merupakan aplikasi navigasi yang populer, namun memiliki fokus yang berbeda. Perbandingan antara aplikasi Google Maps dan Waze dilakukan karena kedua aplikasi ini, meskipun sama-sama merupakan aplikasi navigasi, kedua aplikasi ini memiliki fokus dan karakteristik yang berbeda dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Google Maps lebih mengutamakan pencarian lokasi, perencanaan perjalanan, serta integrasi dengan berbagai layanan lain, seperti restoran, hotel, dan tempat wisata. Aplikasi ini juga menawarkan estimasi waktu kedatangan yang stabil dan dapat diandalkan, berkat basis data yang luas dan informasi statis yang mendalam. Sebaliknya, Waze lebih menekankan efisiensi perjalanan

dengan mengandalkan laporan dan informasi lalu lintas secara *real-time* yang diberikan oleh komunitas penggunanya. Hal ini membuat Waze sangat responsif terhadap perubahan kondisi jalan dan sering menawarkan rute alternatif yang lebih dinamis. Dengan perbedaan tersebut, penting untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap kedua aplikasi ini, agar dapat memahami faktor-faktor yang memengaruhi preferensi pengguna dalam memilih aplikasi navigasi berdasarkan konteks kebutuhan mereka, baik itu untuk tujuan perjalanan yang lebih efisien maupun pencarian informasi lokasi yang lebih komprehensif [4].

User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) merupakan alat yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap suatu produk atau layanan. Penggunaan aplikasi seperti Google Maps dan Waze dapat dianalisis melalui UEQ+. Dengan pesatnya pertumbuhan penggunaan aplikasi navigasi, UEQ+ sangat cocok untuk memberikan wawasan mengenai kualitas pengalaman pengguna yang lebih mendalam. Salah satu keunggulan UEQ+ adalah kemampuannya untuk mengukur dimensi pengalaman pengguna yang lebih luas, seperti efisiensi penggunaan, kepuasan emosional, dan kemudahan interaksi, yang sangat relevan dengan kedua aplikasi ini, diharapkan penelitian ini dapat membandingkan sejauh mana kedua aplikasi ini memengaruhi pengalaman pengguna dalam konteks fungsionalitas yang berbeda antara Google Maps dalam memberikan informasi lokasi yang lengkap dan Waze dalam menyediakan informasi lalu lintas *real-time*. UEQ+ dapat memberikan pengetahuan tentang bagaimana pengguna merasakan interaksi mereka, sehingga dapat membantu mengevaluasi navigasi tersebut[5].

User Interface (UI) adalah antarmuka yang menghubungkan pengguna dengan sistem, yang mencakup semua elemen visual dan interaktif yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi atau perangkat untuk mencapai pengalaman yang efektif dan efisien dalam menggunakan perangkat lunak atau aplikasi. UI berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna (UX), desain UI yang baik mengutamakan kemudahan penggunaan, estetika, dan fungsionalitas. di mana dengan desain yang baik dapat meningkatkan kepuasan, efisiensi, dan efektivitas interaksi[6].

User Experience (UX) merujuk pada pengalaman keseluruhan yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk, sistem, atau layanan. UX mencakup semua interaksi pengguna dengan sistem dari antarmuka hingga konteks penggunaan, termasuk desain, fungsi, dan kepuasan pengguna. UX tidak hanya terbatas pada antarmuka pengguna (UI), tetapi juga melibatkan persepsi, interaksi, fungsionalitas, kegunaan, dan kepuasan emosional yang dirasakan oleh pengguna sepanjang perjalanan mereka menggunakan suatu produk[7].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna (UX). Dengan fokus pada aplikasi navigasi yang sangat populer, yaitu Google Maps dan Waze, penelitian ini ingin memberikan kontribusi yang lebih spesifik pada aplikasi yang ingin dianalisis. Penelitian sebelumnya oleh Zulpa Salsabila, dkk. melakukan analisis dan evaluasi pengalaman pengguna pada JKN Mobile yang menerima evaluasi pengalaman pengguna yang positif. Dengan demikian UEQ+ merupakan metode untuk mengevaluasi pengalaman pengguna, terdiri dari sembilan skala untuk menilai berbagai aspek kegunaan dan kepuasan aplikasi. Sehingga semua skala yang diukur dianggap penting. UEQ digunakan untuk memungkinkan penilaian cepat yang dilakukan oleh pengguna akhir untuk mendapatkan kesan komprehensif atas pengalaman pengguna. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mengekspresikan perasaan, kesan, dan sikap yang muncul saat menilai sesuatu hal. Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan keunggulan UEQ+ dalam mengukur berbagai aspek pengalaman pengguna, penelitian ini akan mengukur dan membandingkan aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, kepuasan, dan daya tarik visual dari kedua aplikasi tersebut. Beberapa variabel dalam *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) yang paling relevan untuk digunakan adalah Tingkat Keandalan (*Dependability*) mengukur kontrol yang dimiliki pengguna dalam produk, Kualitas Konten (*Quality of Content*) mengevaluasi seberapa baik informasi yang tersedia dalam produk, Kemudahan Penggunaan (*Intuitive Use*) mengukur kemudahan pengguna dalam menggunakan produk tanpa memerlukan instruksi, Kepercayaan pada Konten (*Trustworthiness of Content*) menilai apakah informasi disediakan oleh produk dapat dipercaya, Kejelasan (*Clarity*) mengukur struktur dari antarmuka pengguna, Daya Tarik (*Attractiveness*) mengukur seberapa menarik sebuah desain dan antarmuka aplikasi, Nilai (*Value*) mengukur persepsi pengguna mengenai kualitas produk, Efisiensi (*Efficiency*) mengukur kecepatan dan efektif aplikasi sehingga mempermudah pengguna, dan Kepercayaan (*Trust*) mengukur keandalan informasi yang diberikan[8].

Penggunaan variabel diatas dalam perbandingan dan pengukuran *User Experience* (UX) antara aplikasi peta digital seperti Google Maps dan Waze dengan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) sangat penting untuk mengevaluasi berbagai dimensi pengalaman pengguna secara komprehensif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi desain yang lebih baik untuk pengembangan aplikasi navigasi di masa depan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal[9].

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan tugas akhir proyek dengan judul **“Analisis Perbandingan *User Experience* Aplikasi Peta Digital Google Maps dan Waze Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas Analisis perbandingan *User Experience* antara Google Maps dan Waze menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil pengukuran/penilaian *user experience* pada aplikasi Google Maps?
2. Bagaimana hasil pengukuran/penilaian *user experience* pada aplikasi Waze?
3. Bagaimana perbandingan hasil pengukuran/penilaian *user experience* pada aplikasi Google Maps dan Waze?

1.3 Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk menganalisis perbandingan *User Experience* pada aplikasi Google Maps dan Waze dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+).

1. Untuk mengetahui hasil pengukuran/penilaian *user experience* dari aplikasi Google Maps dan Waze.
2. Untuk mengetahui perbandingan hasil pengukuran/penilaian *user experience* dari aplikasi Google Maps dan Waze.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penilaian tugas akhir adalah :

1. Memberikan pemahaman yang jelas mengenai pengukuran/penilaian *user experience* pada aplikasi Google Maps dan Waze.
2. Dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+), penelitian ini dapat mengevaluasi efektivitas, efisiensi *User Interface* dan *User Experience* dari Google Maps dan Waze secara mendalam.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembang mengenai perbandingan hasil pengukuran/penilaian *user experience* pada aplikasi Google Maps dan Waze.

1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari pengerjaan proyek ini yaitu:

1. Objek yang diteliti merupakan Google Maps dan Waze.
2. Skala penilaian yang akan digunakan meliputi: *Dependability, Usefulness, Efficiency, Clarity, Value, trust, Intuitive Use, Quality of Content, Trustworthiness of Content.*

3. Kuesioner dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan *Google Form*. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan alat analisis data yang digunakan *Microsoft Excel*.
4. Penelitian ini akan meng-integrasikan model teori metode *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*.
5. Untuk jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini 410 responden yang dibagikan secara random ke seluruh masyarakat Indonesia melalui media sosial seperti *Instagram, Telegram, TikTok, Whatsapp, Facebook* dan juga kepada responden umum dengan menggunakan *barcode* yang disediakan oleh peneliti dengan *confidence 95%* dan *error 5%* dalam perhitungan *Lemeshow*.
6. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi *Google Maps* dan *Waze* dan penentuan jumlah sample menggunakan *Lemeshow* dan pada tanggal 25 November 2024 adalah waktu yang telah ditentukan untuk memulai penyebaran kuesioner.
7. Teknik pengambilan *sample* menggunakan teknik *simple random sampling*.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL