

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam sektor transportasi, terutama dengan hadirnya layanan transportasi berbasis aplikasi seperti ojek online. Inovasi ini memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan akses transportasi yang lebih mudah, cepat, dan efisien bagi masyarakat [1]. kontribusi harga dan kepercayaan dalam membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi yang sangat penting. harga yang terjangkau meningkatkan *aksesibilitas* layanan, sementara kepercayaan terhadap keamanan dan kualitas layanan mendorong loyalitas pelanggan [2]. Di zaman yang serba digital ini masyarakat dituntut untuk mempunyai *mobilitas* yang tinggi, karena banyak perusahaan yang menyediakan jasa transportasi online. Selain mengurangi kemacetan transportasi online memberikan solusi *alternative* ditengah padatnya kendaraan agar bisa cepat dan bisa menjangkau tempat yang sulit dijangkau oleh transportasi konvensional [3].

Salah satu transportasi online pada tanggal 19 april 2016, bajaj online pertama diluncurkan di Jakarta. Berbeda dengan layanan transportasi ojek online berbasis aplikasi *smartphone* yang kontroversial, bajaj online didukung oleh organda dan kementerian transportasi DKI Jakarta. Berdasarkan bajaj Maxride didirikan oleh anak-anak muda makassar, menurut *Co-Founder* Maxride Ahmad Hidayat [4]. Maxride merupakan aplikasi transportasi daring yang menyediakan jasa ojek dan taksi berbasis bajaj. Maxride didesain dengan emisi rendah, perawatan mudah, dan ramah lingkungan karena menggunakan Teknologi DTSI dengan pembakaran lebih baik, rendah polusi, serta dapat menghemat bahan bakar hingga 40 persen. Maxride dapat berkontribusi dalam meningkatkan akses bagi mitra dan menyediakan layanan yang aman serta kemudahan pemesanan. Kemampuan maxride mudah ditengah kemacetan lalu lintas kota menjadikannya pilihan yang ideal bagi banyak penumpang. Salah satu aplikasi *ride sharing* yang beroperasi di Indonesia selain Maxride adalah InDrive, InDrive bermula di kota *Yakutsk, Siberia*. Pada tahun 2012, cuaca yang dingin mencapai  $-45^{\circ}$  membuat biaya tarif taksi menjadi mahal hingga dua kali lipat untuk mensiasati tarif yang tinggi tersebut, beberapa warga dan mahasiswa berinisiatif membuat grup pengemudi independen di jejaring sosial Vkontakte [5]. Dalam enam bulan, grup tersebut telah diikuti sebanyak

60.000 orang dan terus berkembang dengan pesat. Hingga akhirnya terbentuklah InDrive yang saat ini telah hadir di lebih dari 450 kota di 32 negara. InDrive menyediakan menu tawar-menawar harga untuk menentukan tarif transportasi melalui aplikasi penumpang dan pengemudi, keduanya bisa saling tawar-menawar untuk menentukan biaya perjalanan yang akan ditempuh. Adapun setiap keluhan yang diberikan pelanggan kepada InDrive yang berupa kritik dan saran bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan InDrive kepada penumpang. Salah satu masalah yang menjadi alasan pelanggan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan adalah tidak terpenuhinya harapan seperti yang diinginkan, misalnya kualitas pelayanan yang tidak memuaskan atau bahkan maps yang kurang akurat sehingga titik lokasinya tidak sesuai ketika pelanggan memesan aplikasi InDrive. Pelanggan yang puas akan terus memesan yang sesuai dengan keinginannya [6]. InDrive juga tidak melayani layanan antar menggunakan motor, melainkan hanya untuk mobil saja. Untuk saat ini, InDrive pun tidak memberikan pelayanan pengantaran barang ataupun pembelian makanan seperti Gojek maupun Grab. Fleksibilitas harga, layanan inilah yang menjadi keunggulan InDrive. Penumpang dapat memasang penawaran tarif antar untuk tujuan yang dituju. Kemudian, beberapa pilihan pengemudi dengan kisaran tarif yang sesuai akan muncul. Barulah penumpang akan memilih pengemudi yang akan mengantar.

Berdasarkan dari penilaian yang dilakukan oleh pengguna aplikasi Maxride memiliki nilai rating yang cukup tinggi pada Google Play Store di angka 4,9 dari 27.765 ribu ulasan dengan total unduhan sebanyak 500 ribu lebih. diupdate pada tanggal 18 Maret 2025, rating tersebut didapatkan berdasarkan *review* dari pengalaman pengguna aplikasi Maxride [7]. Akan tetapi jika mengulik ulasan-ulasan yang ada kebanyakan dari pengguna mengeluhkan mengenai permasalahan layanan dan kualitas sistem di aplikasi *mobile* Maxride. Banyak pengguna yang merasa kebingungan akibat alur pemesanan yang membingungkan, keterbatasan fitur yang dirasa akan memudahkan penggunaan, dan beberapa tampilan yang perlu adanya perbaikan. Sedangkan Jika berdasarkan dari penilaian yang dilakukan pengguna aplikasi InDrive memiliki nilai rating yaitu 4,8 dari 10.344.521 juta ulasan dengan total unduhan sebanyak 100jt lebih. diupdate pada tanggal 18 Maret 2025, rating tersebut didapatkan berdasarkan *review* dari pengalaman pengguna aplikasi InDrive setelah menggunakan aplikasi tersebut [8]. Ada beberapa kendala seperti keluhan adanya bug, keluhan terhadap fitur tawar menawar harga, dan keluhan terhadap ongkos tarif. *Usability* (kegunaan) adalah analisis kualitatif yang menentukan seberapa

mudah pengguna menggunakan *interface* suatu aplikasi. Suatu aplikasi disebut *usable* jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien, dan memuaskan. efektivitas berhubungan dengan keberhasilan pengguna mencapai tujuan dalam menggunakan suatu perangkat lunak [9]. Dengan banyaknya pengguna dan ulasan dari para pengguna aplikasi Maxride dan InDrive yang bersifat positif dan mengkritik. Dengan demikian dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna dengan menggunakan metode *Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) dan *Usability Metric for User Experience* (UMUX).

*Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) merupakan kuesioner mengukur tingkat kepuasan pengguna (*user*) terhadap suatu sistem atau aplikasi. penelitian ini menggunakan metode PSSUQ dimana salah satu paket kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur usability. PSSUQ dipilih karena mencakup semua aspek *Usability*, termasuk kepuasan pengguna, efisiensi aplikasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi [10]. Skala yang dapat digabungkan untuk tujuan membuat kuesioner terkait aspek yang relevan dari pertanyaan penelitian. Dalam metode *Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) terdapat 16 soal dengan skala penilaian skala likert 7 poin. Angka 1 menunjukkan sangat setuju dengan jawaban responden, sedangkan angka 7 menunjukkan sangat tidak setuju dengan jawaban responden [11]. Pertanyaan kuesioner PSSUQ dapat dibagi menjadi 4 kategori, dimana 1 sampai 6 dibagi menjadi skor kepuasan keseluruhan (*Overall*), 1 sampai 6 dibagi menjadi kegunaan sistem (*sysuse*), 7 sampai 12 dibagi menjadi kualitas informasi (*Infoqual*), dan 13 sampai 15 dibagi menjadi kualitas antarmuka (*Interqual*). Keuntungan menggunakan metode *Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) antara lain, kemampuannya dalam menyediakan data kepuasan Pengguna yang andal dan terstandar. Metode ini juga memungkinkan penilaian hasil antar penelitian dan memberikan wawasan tentang aspek-aspek penting seperti kegunaan sistem, kualitas informasi, dan antarmuka. PSSUQ juga membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, seperti kesulitan yang dihadapi pengguna saat menggunakan sistem.

*Usability Metric For User Experience* (UMUX) adalah alat yang dirancang untuk mengukur dalam kegunaan pengguna. UMUX dikembangkan di intel pada tahun 2010 oleh *Kraig Finstad* dan rekannya untuk mendapatkan ukuran yang konsisten mengenai manfaat yang dirasakan melalui 4 item pertanyaan pada skala *likert* yang berkisar 1

hingga 7, dengan skor total yang dapat bervariasi dari 0 hingga 100 [12]. Adapun cara penilaian dengan UMUX yaitu skala dari pertanyaan ganjil dimasukkan dalam perhitungan (nilai-1) sementara jawaban skala dari pertanyaan genap dimasukkan dalam perhitungan (7-nilai). Jumlah dari semua skor ini kemudian dibagi dengan 24 dan dikalikan dengan 100 jawaban responden. Secara keseluruhan ada 4 faktor yang terdapat pada *Usability Metric For User Experience (UMUX)* yaitu: *usability* (kegunaan), *efficiency* (efisiensi), *effectiveness* (efektivitas), dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Dalam penelitian ini, aplikasi Maxride dan InDrive dipilih sebagai objek penelitian karena keduanya merupakan layanan transportasi online yang telah digunakan oleh masyarakat. Fokus penelitian ini adalah untuk menilai tingkat usability dari kedua aplikasi tersebut, yaitu sejauh mana pengguna merasa aplikasi tersebut mudah digunakan, efisien, dan memberikan pengalaman yang memuaskan. Penilaian ini mencakup aspek-aspek seperti kemudahan navigasi, tampilan antarmuka, serta pengalaman pengguna dalam melakukan pemesanan layanan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kemudahan pengguna (*usability*) dari aplikasi Maxride dan InDrive berdasarkan tanggapan para penggunanya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis melakukan penelitian tugas akhir dengan judul “ **Pengujian Usabilitas Aplikasi Maxride dan InDrive dengan PSSUQ dan UMUX : Evaluasi Kegunaan dan Kepuasan Pengguna**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi penilaian pada kegunaan sistem aplikasi Maxride dan InDrive.
2. Seberapa tinggi penilaian pada kepuasan sistem aplikasi Maxride dan InDrive.

## **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan proyek ini adalah untuk melakukan evaluasi Pengujian Usabilitas kegunaan dan kepuasan pengguna pada Aplikasi Maxride dan InDrive dengan menggunakan metode *Post Study System Usability Questionnaire (PSSUO)* dan *Usability Metric For User Experience (UMUX)*.

## **1.4 Manfaat**

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

1. Hasil analisis yang dijadikan untuk membantu *developer* untuk mengembangkan aplikasi dengan cara meningkatkan fitur-fitur dan memberikan kontribusi suatu informasi kepuasan dan pelayanan yang diberikan, serta melihat keterlibatan antara pengguna dengan aplikasi Maxride dan InDrive.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak *developer* untuk meningkatkan kualitas aplikasi maupun acuan untuk mengetahui pengalaman pengguna aplikasi Maxride dan InDrive.
3. Hasil penelitian ini dapat membantu pengguna aplikasi untuk memilih aplikasi sesuai dengan kebutuhan mereka dan pengguna lebih sadar akan faktor keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi Maxride dan InDrive.

### **1.5 Ruang Lingkup**

Adapun beberapa ruang lingkup yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek Yang diteliti adalah aplikasi Maxride dan InDrive.
2. Ruang lingkup dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian *Post Study System Usability Questionnaire (PSSUO)* dan *Usability Metric For User Experience (UMUX)*
3. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara daring menggunakan Microsoft form Penyaringan data hasil kuesioner dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS dan Microsoft Excel.
4. Jumlah populasi penelitian berdasarkan pada pengguna yang mengunduh aplikasi Maxride sebanyak 500.000 pengunduh dan aplikasi InDrive sebanyak 100.000.000 pengunduh pada playstore yang terakhir diupdate pada tanggal 18 Maret 2025.
5. Responden (jumlah sampel) menggunakan rumus slovin dengan nilai *margin error* sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel minimal sebanyak 100 responden/sample pada aplikasi Maxride dan InDrive dengan menggunakan teknik *Random Sampling*.