

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, salah satu buktinya dengan semakin maraknya pengguna *smartphone* di kalangan masyarakat. Perkembangan teknologi menjadi penting karena mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan dengan internet. Internet juga dapat dimanfaatkan untuk menunjang aktivitas bisnis perusahaan. Salah satunya dengan membuat jasa transportasi daring berbasis aplikasi atau transportasi *online*. Transportasi *online* yang dimaksud merupakan penyediaan jasa yang bersifat kemitraan antara anggota pemilik kendaraan dengan perusahaan untuk memberikan jasa mengantar konsumen yang memesannya melalui aplikasi (Santi, 2020). Salah satu jasa transportasi *online* yaitu Gojek.

Gojek adalah sebuah aplikasi pemesanan transportasi online yang kini tidak hanya menyediakan layanan ojek online atau Go-Ride, melainkan juga memiliki layanan pesan antar makanan dengan fitur Go-Food. Selama berjalan di industri teknologi dalam mencapai keberhasilan, penting bagi Gojek untuk memastikan pengalaman pengguna yang positif guna mempertahankan pelanggan dan meningkatkan kepuasan. Gojek telah menjadi bagian integral dari aktivitas harian masyarakat di berbagai kota di Indonesia, termasuk di kota Yogyakarta. Masyarakat Jogja telah mengadopsi aplikasi Gojek untuk keperluan transportasi dan pengiriman makanan. Oleh karena itu, penting untuk menilai bagaimana fitur Go-Ride dan Go-Food memengaruhi pengalaman pengguna. *User Experience*

(UX) merupakan pendekatan yang dapat digunakan untuk menganalisis pengalaman pengguna dalam menentukan kepuasan pengguna. *User Experience* melibatkan berbagai aspek, seperti interaksi pengguna dengan aplikasi, antarmuka pengguna, kegunaan, dan kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi.

Penelitian ini akan berfokus pada analisis *user experience* terhadap kepuasan pengguna pada layanan aplikasi Gojek di kota Yogyakarta dengan menggunakan metode PIECES yang diukur dari 6 aspek yaitu *Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency, Service*. Dengan menggunakan metode PIECES, penelitian ini akan menganalisis pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur Go-Ride dan Go-Food. Metode ini dipilih karena dapat menganalisis suatu sistem secara detail dan menyeluruh, sehingga kekuatan dan kelemahan sistem dapat diketahui untuk nantinya dijadikan acuan bagi kemajuan sistem. Hal ini dilakukan agar aplikasi Gojek mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti yaitu bagaimana menganalisis kepuasan pengguna berdasarkan *user experience* aplikasi Gojek dengan metode PIECES.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Gojek di kota Yogyakarta
2. Pengujian menggunakan metode PIECES
3. Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna berdasarkan *user experience* aplikasi Gojek
4. Penelitian ini hanya meneliti fitur Go-Ride dan Go-Food pada aplikasi Gojek
5. Pengumpulan data menggunakan formulir berupa kuesioner.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan *user experience* pada aplikasi Gojek dengan menggunakan metode PIECES.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi pihak Gojek

Memberikan masukan dan pertimbangan bagi pihak Gojek dalam melakukan pengembangan aplikasi di kemudian hari, serta sebagai bahan evaluasi kedepan agar menjadi lebih baik dan lebih mengutamakan pelayanan dan kepuasan pengguna.

2. Manfaat bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan *user experience* dan sebagai implementasi teori yang telah didapatkan selama menempuh studi di perguruan tinggi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada BAB ini, memberikan gambaran mengenai topik penelitian yang hendak disajikan. Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada BAB ini, berisikan tinjauan dari beberapa penelitian sebelumnya yang relevan atau sesuai dengan tema yang diambil peneliti. Bab ini disertai dengan seperangkat konsep yang dijadikan sebagai landasan atau acuan dalam kerja penelitian yang terdiri dari tinjauan pustaka dan dasar teori/landasan teori.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada BAB ini, berisikan tentang langkah-langkah serta metode penelitian yang digunakan secara lengkap. Menjelaskan tentang data, peralatan, prosedur pengumpulan data, dan analisis.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

BAB ini berisikan tentang implementasi dan pembahasan dari penelitian yang akan dilakukan. Bagian ini memuat penjelasan implementasi dan dilanjutkan pembahasan hasil pengujian yang dikaitkan dengan penelitian lain atau tinjauan pustaka yang sudah ada.

BAB V : PENUTUP

BAB ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang akan menjadi solusi dan jawaban atas masalah dan tujuan penelitian, Selain itu, saran penelitian sebagai pengembangan bagi peneliti selanjutnya.