

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi di era industri 4.0 ini membuat banyaknya kebutuhan saling tergantung dengan yang namanya teknologi disetiap sisi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang pesat pertumbuhannya di era industri adalah *smartphone*. Didalam fitur *smartphone* terdapat salah satu fitur yang sering dilakukan oleh pengguna yaitu fitur *aplikasi mobile*.

Terdapat banyak sekali aplikasi yang tersedia seperti untuk bidang ekonomi ada *e-banking*, kemudian dibidang perdagangan atau *e-commerce* terdapat Tokopedia, Shopee dan untuk transportasi terdapat aplikasi seperti contoh Gojek dan Grab. Aplikasi seperti Gojek dan Grab merupakan sebuah aplikasi yang bergerak dibidang layanan jasa pengantaran dan menggunakan kendaraan sebagai transportasi. Pada aplikasi ini terdapat layanan yang disediakan seperti mengantar ke suatu tempat, membelikan sebuah barang seperti makanan, tiket ataupun kebutuhan rumah tangga adapun bisa membayar sebuah tagihan. Layanan-layanan ini yang membuat aplikasi ini diminati oleh para pengguna, terlebih pada aplikasi ini terdapat promo-promo yang menarik bagi para pengguna, sehingga pengguna tetap menggunakan aplikasi ini. Hingga saat ini layanan Gojek dan Grab dapat diakses selama 24 jam, ditambah berbagai fitur unggulan pada kedua aplikasi membuat para pengguna tetap menggunakan layanan ini.

Gojek sendiri jumlah pengguna aplikasi ini sudah mencapai angka 50 Juta unduhan untuk Android sedangkan untuk iOS mendapat unduhan sebesar 300 ribu

unduhan, kemudian untuk aplikasi selanjutnya yaitu Grab, di *platform* Android, jumlah unduhan Grab sudah mencapai 100 Juta unduhan dan iOS sudah mencapai 500 ribu unduhan. Dengan tingginya tingkat pengunduh aplikasi membuktikan bahwa aplikasi membuktikan bahwa adanya pengaruh tingkatan kemanfaatan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi.

Berdasarkan tingginya pengguna aplikasi Gojek dan Grab ini menjadi hal yang menarik untuk diteliti oleh peneliti salah satunya yaitu *User Interface* dan *User Experience*. *User Interface* merupakan sebuah jembatan yang menghubungkan antara pengguna dengan layanan dapat berbentuk tampilan visual baik berbentuk, berwarna atau pun tulisan untuk menciptakan sebuah interaksi yang menarik agar dapat menerima informasi-informasi yang ditampilkan di layar *smartphone*. Tujuan dari *User Interface* adalah agar pengguna dapat mengetahui bagaimana menggunakan sebuah layanan secara efektif. Kemudian, *User Experience* adalah sebuah pengalaman pengguna saat menggunakan dengan sebuah produk yang dimana hal ini menjadi subjektif karena berasal pada persepsi dan pemikiran individu yang berhubungan dengan sistem (Priyatmoko, 2017).

User Experience merupakan sebuah bentuk interaksi antara manusia dan komputer yaitu *Human Computer Interaction* (HCI) yang meliputi berbagai teknologi salah satunya seperti aplikasi pada *smartphone*. *Heuristic Evaluation* merupakan salah satu metode yang bisa digunakan untuk pengujian *User Experience* dimana kegunaannya menilai sebuah produk atau layanan digital yang bertujuan untuk memperbaiki *User Experience*. (Sekar, 2019).

Dari metode Evaluasi Heuristik peneliti dapat mengetahui nilai dari *User Interface* dan *User Experience* antara aplikasi layanan Gojek dan Grab, ini dapat menjadikan pengukuran kualitas pengalaman para pengguna apakah sudah memenuhi sebuah kriteria dari *User Interface* dan *User Experience* di kedua aplikasi tersebut. Perhitungan dan pengukuran ini menggunakan aplikasi SPSS.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan uraian diatas adalah menganalisa serta mengetahui nilai dari sebuah *User Interface* dan *User Experience* aplikasi Gojek dan Grab dengan perbandingan menggunakan metode Evaluasi Heuristik dengan aplikasi pengolahan analisa yaitu SPSS?

1.3. Ruang Lingkup

Sesuai dengan masalah yang di angkat pada latar belakang di atas, maka Ruang Lingkup dari penelitian ini adalah :

1. Aplikasi yang dibandingkan adalah Gojek dan Grab.
2. Survei dilakukan pada Media Sosial seperti Twitter, Facebook ataupun Instagram.
3. Metode Evaluasi Heuristik sebagai metode yang digunakan untuk penelitian.
4. Sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah para pengguna layanan Gojek dan Grab.
5. Tahap penganalisa dan perhitungan, peneliti menggunakan SPSS.

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui sebuah nilai pengalaman *User Interface* dan *User Experience* pengguna ketika menggunakan aplikasi Gojek dan Grab, serta dapat mengetahui hasil penelitian dengan menggunakan Evaluasi Heuristik yang saling berkorelasi dengan menggunakan aplikasi SPSS yang dimana hasil penelitian dapat membantu pengembangan terhadap penggunaannya.

1.5. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

- a. Memberikan sebuah manfaat bagi pengguna aplikasi yaitu berupa meningkatkan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi melalui *User Interface* dan *User Experience* dalam menyelesaikan masalah mereka dan memberikan sebuah pengalaman yang baru untuk menggunakan aplikasi.
- b. Memberikan sebuah informasi kepada Perusahaan Gojek dan Grab dalam meningkatkan performa dari sisi *User Interface* dan *User Experience* untuk mengarahkan kepada kualitas yang lebih baik.
- c. Memberikan manfaat kepada peneliti yaitu berupa pengalaman bagaimana mengolah data dengan metode Heuristik Evaluation di aplikasi SPSS dan mengetahui bagaimana cara mengambil data kuesioner.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup Latar Belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada bab ini mencakup tinjauan pustaka dan dasar teori, tinjauan pustaka akan membahas mengenai uraian tentang kajian berbagai pustaka yang kemudian hasil kajian ini dihubungkan dengan masalah yang sedang diteliti dalam menyusun laporan pra skripsi. Sedangkan dasar teori menjelaskan definisi–definisi dari *User Interface*, *User Experience*, *Heuristik Evaluation*, SPSS, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Data, Skala Likert, Gojek, Grab, dan Pengolahan data Kuesioner.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang Analisis Kebutuhan Data, Kebutuhan Sistem, Prosedur dan Pengumpulan Data, dan Analisis Perancangan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisis tentang hasil dan pembahasan dari kuesioner yang sudah didapatkan sebelumnya dan melakukan pengukuran uji validitas dan uji reliabilitas sehingga mendapatkan hasil pengukuran untuk melakukan perbandingan sesuai dengan tujuan.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini adalah bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil pembahasan yang ada di bab sebelumnya dan saran mengenai penelitian yang dibuat sebagai perbandingan UI dan UX pada kedua aplikasi ini.