

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini menggunakan beberapa sumber pustaka yang berhubungan dengan kasus atau metode yang akan diteliti. Diantaranya yaitu:

Ali (2016) melakukan penelitian mengenai evaluasi halaman antarmuka dari aplikasi website based try out uji kompetensi rekam medik dan informasi kesehatan (RMIK). Evaluasi halaman antar muka dengan metode evaluasi heuristik. Pengamatan yang dilakukan oleh 79 pengguna kemudian melakukan usability testing yaitu melakukan sejumlah tugas terstruktur termasuk melakukan Tryout uji kompetensi serta mengisi kuesioner yang mewakili 10 aspek Heuristik.

Manggala (2019), menganalisis sebuah masalah menggunakan metode GOMS Analysis terhadap dua aplikasi portal berita Kompas.com dan Detik.com, peneliti juga menggunakan sebuah teknik yaitu KLM dan hasil yang didapat ternyata berdasarkan kuesioner dari segala segi Kompas.com lebih unggul dibanding Detik.com.

Rahmat (2019), melakukan sebuah evaluasi dengan kuesioner untuk mendapatkan hasil analisis UI menggunakan metode Heuristik pada website Jogja.Tribunnews.com. Hasil yang didapat menggunakan rumus rata-rata 80% dari sepuluh heuristik yang berarti UI sudah tergolong baik.

Penelitian dari Aziza dan Hidayat (2019), ini bertujuan untuk mengevaluasi desain UI yang sudah diterapkan pada website tokopedia dengan metode Heuristik.

Metode ini menggunakan juga 10 aspek heuristik pada kuesioner untuk menjadi parameter apakah user interface tersebut berinteraksi terhadap user.

Seopriyono (2019) bertujuan untuk membahas tentang UX di perkembangan dunia teknologi seperti sekarang, ditambah informasi yang dulu hanya berupa media cetak sekarang memiliki media *online*. Dengan adanya media *online*, peneliti meneliti tentang kemudahan, kenyamanan, meningkatkan kepercayaan dalam menggali informasi pada portal berita berbasis media sosial.

Rifaldi (2021) bertujuan menganalisa perbandingan UI dan UX pada kedua aplikasi transportasi *online* yaitu Gojek dan Grab, penelitian ini menggunakan metode Heuristik dan 10 aspek heuristik yang akan terdapat didalam kuesioner. Dimana hasil dari Kuesioner akan di uji validitas serta reliabilitas sehingga dapat dilakukan perhitungan menggunakan SPSS agar bisa mengetahui nilai pengalaman dari kedua aplikasi ini.

Tabel 2. 1. Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Fokus dan Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Kuesioner
Parameter				
1	Ali (2016)	Mengevaluasi secara heuristik halaman antarmuka dari aplikasi <i>webbased learning try out</i> uji kompetensi RMIK kemudian melakukan <i>usability testing</i> .	Heuristic Evaluation.	Ya.
2	Manggala (2019)	Menganalisis mengenai kuesioner terhadap dua website yaitu <i>kompas.com</i> dan <i>detik.com</i> yang dimana membandingkan performa dari kedua aplikasi tersebut.	Goms Analysis.	Ya.
3	Rahmat (2019)	Menganalisa user interface pada website <i>Jogja.tribunnews.com</i> yang mengidentifikasi apakah website tersebut mendapatkan hasil yang baik atau belum dari metode heuristik.	Heuristik Evaluation.	Ya.
4	Aziza dan Hidayat (2019)	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sebuah desain UI dan <i>usability</i> dari sebuah website e-commerce yaitu Tokopedia.	Heuristik Evaluation.	Ya.
5	Seopriyono (2019)	Menghitung hasil dari penilaian kuesioner untuk analisis UI dan UX dengan menggunakan metode heuristik pada website <i>kompas.com</i> dan <i>Tribunnews.com</i>	Heuristik Evaluation.	Ya.
6	Rifaldi (2021)	Menganalisa UI dan UX pada kedua aplikasi Gojek dan Grab dengan metode heuristik evaluasi.	Heuristik Evaluation.	Ya.

2.2. Dasar Teori

2.2.1. *User Interface (UI)*

User Interface (UI) atau tampilan antarmuka yaitu bagaimana cara program dan pengguna berinteraksi. Istilah user interface juga digunakan untuk pengganti istilah HCI (*Human Computer Interaction*). Semua aspek yang tampil di layar, bisa dilihat, dibaca, dipahami dan dimanipulasi dengan *keyboard* dan *mouse* merupakan bagian dari *User Interface (UI)*. *User Interface (UI)* yang baik yaitu yang bisa memberikan pengalaman interaksi yang dengan mudah dipahami oleh pengguna, user interface ini disebut sebagai *user friendly*.

Secara teknis, *User Interface (UI)* berfungsi untuk menjembatani atau menerjemahkan informasi antara user dengan sistem operasi, sehingga komputer bisa didayagunakan oleh user. *User interface (UI)* juga bisa diartikan sebagai mekanisme inter-relasi dari hardware dan software yang membentuk pengalaman menggunakan sebuah set komputer. Dari sisi perangkat lunak, biasanya user interface berbentuk *Graphic User Interface (GUI)* dan *Command Line Interface (CLI)*, sedangkan dari sisi perangkat keras biasanya *User Inferface (UI)* berbentuk *Apple Desktop Bus (ADB)*, USB dan Firewire. Secara sederhana, pengertian *User Interface (UI)* adalah suatu media visual grafis yang membuat pengguna dapat berinteraksi dengan mudah dengan mesin yang sedang dikelolanya. Pengguna tidak perlu mengetikkan perintah teks seperti pada command prompt. (Nimas, 2019)

Sebuah *Interface* adalah sistem di mana pengguna berinteraksi dengan mesin. *Interface* mencakup perangkat keras dan perangkat lunak. Antarmuka pengguna hadir untuk berbagai sistem dan menyediakan cara untuk:

1. *Input*, memungkinkan pengguna untuk memanipulasi sebuah sistem.
2. *Output*, memungkinkan sistem untuk menunjukkan efek dari manipulasi pengguna

Tujuan interaksi antara manusia dan mesin pada *User Interface (UI)* adalah pengoperasian dan kontrol mesin yang efektif dan umpan balik dari mesin yang membantu operator dalam membuat keputusan operasional.

2.2.2. *User Experience (UX)*

User experince (UX) merupakan proses pembuatan website atau sebuah aplikasi yang dibuat oleh seseorang dengan mudah. *User experince (UX)* mengembangkan website dengan tujuan agar mudah dioperasikan oleh penggunanya. Fokus utama *User experince (UX)* adalah untuk menghubungkan komunikasi antara pengguna dan program, sehingga menciptakan pengalaman berharga bagi pengguna.

Profesional *User experince (UX)* mampu merancang program mobile atau aplikasi website berdasarkan pada pengalaman pengguna setelah menggunakannya. Hasilnya program yang diciptakan bisa dibuat lebih mudah dipakai oleh pengguna website maupun mobile.

User experince (UX) memiliki persona, fungsinya untuk *development team* desain supaya dapat menjaga kemudahan user story. Persona *User experince (UX)* mampu menghasilkan produk dengan kualitas unggul yang siap digunakan oleh pengguna. Terdapat dua persona yang digunakan pengguna dan *focused bussiness*, diantaranya yaitu *the user persona* serta *the proto persona*. Berikut merupakan penjabaran dari kedua macam *persona User experince (UX)*.

- ***The User Persona***

Jenis persona yang pertama sangat umum, bahkan sering digunakan oleh *User experince (UX)* desainer. Didalamnya berisi cerita pendek tujuan pengguna, catatan point penting, dan kebiasaan dari pengguna. Terlihat umum, tetapi *persona* ini dibuat berdasarkan *user research*. Selanjutnya *persona User Experince (UX)* juga menceritakan tentang yang dilakukan orang (kenapa melakukan hal tersebut serta produk apa saja yang diinginkan. *Persona* sebagai *guideline*, yang menjadi akhir penelusuran website atau aplikasi *User experince (UX)*.

- ***The Proto Persona***

Proto persona dibuat saat tidak adanya sumber yang dipakai pada penelitian seorang pengguna dan berdasarkan penelitian yang dilakukan sumber lainnya. *Proto persona* menyusun siapa saja team yang akan bekerja. *Proto persona* sebenarnya tidak terlalu dipakai daripada *user persona*.

Beberapa kunci *persona User experince (UX)* produk yaitu validasi dari desain team ahli, mengembangkan ide berdasarkan penelitian pengguna produk, memberikan waktu mengembangkan pikiran untuk mencari inspirasi, menetapkan fokus pada pengalaman pengguna, dan mencari referensi pada kritik ataupun iterations di produk. (idcloudhost, 2019)

2.2.3. *Heuristik Evaluation*

Heuristic Evaluation atau Evaluasi Heuristik adalah metode penilaian kegunaan suatu produk digital yang bertujuan untuk memperbagus *User experince*

(UX). Proses ini dilakukan oleh ahli/evaluator UI/UX dengan upaya mendeteksi masalah yang ada pada fungsionalitas produk.

Menurut Nielsen dan Molich (1990), evaluasi heuristik memiliki 3 keunggulan yaitu mudah dalam proses evaluasi, cepat dan biaya yang dikeluarkan murah. Terdapat 10 kriteria didalam Heuristik ini yang sudah diakui secara umum dan valid, yaitu:

1. *Visibility of system status* : dimana sistem harus memberikan informasi kepada pengguna tentang apa yang terjadi, menjadi respon baik dalam waktu yang wajar.
2. *Match between system and the real world* : sistem harus berbicara dengan bahasa pengguna, dengan kata-kata, frase, dan konsep yang familiar dengan pengguna daripada menggunakan istilah-istilah sistem.
3. *User Control and freedom* : pengguna sering memilih fungsi yang salah ketika tidak sengaja dan akan membutuhkan opsi “emergency exit” untuk meninggalkan keadaan yang tidak diinginkan tanpa harus melalui dialog panjang.
4. *Consistency and standards* : pengguna tidak harus berpikir apakah kata, situasi, dan aksi berbeda ternyata memiliki arti yang sama. Standarisasi sangat berhubungan dengan tingkat pemahaman user dalam melakukan kegiatan
5. *Error Prevention* : Sistem didesain sehingga memecah pengguna melakukan kesalahan dalam penggunaan sistem. Bisa dilakukan dengan menggunakan pilihan konfirmasi.

6. *Recognition rether than recall* : membuat objek, akasi dan pilihan yang harus jelas. Pilihan, inputan dan aksi yang jelas akan mempermudah pengguna dalam memakai sistem
7. *Flexibility and efficiency of use* : Permudah pengguna untuk melakukan kegiatannya dengan lebih cepat. Fleksibilitas dan efisien yang jelas akan mempermudah pengguna dalam menggunakan sistem.
8. *Aesthetic and minimalist design* : dimaksudkan untuk dialog yang seharusnya tidak menggandung hal yang tidak relevan atau diperlukan. Pengguna sistem dapat mengesampingkan faktor estetika serta simplisitas desain adalah standar baru.
9. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors* : Pesan kesalahan harus dijelaskan dalam bahasa yang jelas menjelaskan masalah dan memberikan solusi. Hal ini kembali berkaitan dengan pemahaman dari pengguna.
10. *Help and documentation* : Sistem menyediakan bantuan dan dokumentasi yang berisi informasi tentang penggunaan sistem.

Evaluasi Heuristik dapat dilakukan pada tahap apapun sepanjang proses desain *interface*. Tahap yang optimum adalah ketika sudah ada *prototype* yang dapat berinteraksi melalui klik, sehingga penggunaan produk sudah bisa disimulasikan secara terseluruh. Jika evaluasi dilakukan terlalu lambat dalam proses desain *interface*, mungkin masalah sudah banyak menumpuk. Saat sistem dibongkar ulang, upaya yang sudah dipakai membuat produk akan menjadi sia-sia. Jangan melakukan

evaluasi terlalu dini juga, karena kesalahan trivial memang wajar ditemukan pada tahap awal desain. (Sekar, 2019)

2.2.4. SPSS

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya. SPSS adalah salah satu program yang paling banyak digunakan untuk analisis statistika ilmu sosial sehingga kepanjangan SPSS adalah Statistical Package for the Social Sciences. versi pertama dirilis pada tahun 1968, diciptakan oleh Norman Nie, seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari Stanford University, yang sekarang menjadi Profesor Peneliti Fakultas Ilmu Politik di Stanford dan Profesor Emeritus Ilmu Politik di University of Chicago.

SPSS adalah *Software* aplikasi statistik yang paling populer di Indonesia. Dengan penggunaan yang *user friendly* namun dilengkapi dengan metode statistik yang sangat beragam, kemampuan membuat grafik-grafik statistik yang bagus, serta kompatibilitas dengan *software* populer seperti *Microsoft Office*. (Singgih Santoso, 2018)

SPSS atau Statistical Product and Service Solution merupakan program aplikasi yang digunakan untuk penghitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan program ini adalah kita dapat melakukan secara cepat semua perhitungan statistik dari yang sederhana sampai yang rumit sekalipun, yang jika dilakukan secara manual akan memakan waktu lebih lama. (Jonathan, 2006)

SPSS dirilis pertama kali pada tahun 1998. Kemudian sejak tahun 2009 SPSS telah diakuisisi oleh [IBM Corporation](#) sebagai software IBM Analytic. Selanjutnya perangkat lunak ini disebut IBM SPSS Statistics. Software ini dikembangkan dengan bahasa pemrograman Java. SPSS tersedia untuk *platform* sistem operasi Microsoft Windows, Linux dan Mac OS. SPSS juga dapat diintegrasikan dengan bahasa pemrograman R, Microsoft.NET dan Python untuk penggunaan lebih lanjut.

SPSS digunakan oleh berbagai universitas, institusi, dan perusahaan untuk melakukan analisis data. Berikut beberapa contoh penggunaan SPSS :

1. Melakukan riset pemasaran (market research).
2. Analisis data survey atau kuesioner.
3. Populer digunakan untuk penelitian akademik mahasiswa.
4. Populer digunakan oleh keperluan pemerintahan seperti lembaga [BPS](#).
5. Data Mining.
6. Membantu untuk pengambilan keputusan suatu perusahaan.
7. Penelitian kesehatan masyarakat.
8. Mendokumentasikan data.
9. Representasi data statistic

2.2.5. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa

variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya.

Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor).

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor).

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang

berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan

r = Koefisien korelasi antara X dan variable Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara X dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dari nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dari nilai Y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y dikuadratkan

2.2.6. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2010) adalah dilakukannya untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur sama.

Suatu kuesioner bisa dikatakan reliabel atau bisa digunakan jika jawaban dari seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil. Ini merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi yang memiliki reliabilitas tinggi. Reliabilitas atau kehandalan merupakan konsistensi dari serangkaian pengukuran, dimana hal tersebut bisa berupa pengukuran yang subjektif. Reliabilitas tidak sama dengan validitas, artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan

mengukur secara konsisten tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Penelitian dianggap dapat diandalkan ketika bisa menghasilkan sebuah nilai konsisten untuk sebuah pengukuran yang sama.

Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati nilai 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas dianggap sudah cukup memuaskan ketika ≥ 0.700 .

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Keterangan

r = Reliabilitas yang dicari.

k = Jumlah item pertanyaan yang diuji.

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item.

σ_t^2 = Varians total.

2.2.7. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014) mengatakan bahwa analisa data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola dan memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami.

Tujuan dari analisis data ialah untuk mendeskripsikan data sehingga bisa dipahami, lalu untuk membuat kesimpulan atau menarik kesimpulan mengenai

karakteristik populasi berdasarkan data yang didapatkan dari sampel, biasanya ini dibuat berdasarkan pendugaan dan pengujian hipotesis.

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Hasil Presentase

F = Frekuensi hasil jawaban

N = Jumlah responden

Menurut Harinaldi (2005) rata-rata adalah sebuah nilai khas yang mewakili sifat tengah atau posisi pusat dari sebuah kumpulan nilai data. Perhitungan rata-rata dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel kemudian dibagi menjadi jumlah sampel tersebut.

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}$ = rata-rata hitung

x_i = Nilai sampel ke-i

n = jumlah sampel

2.2.8. Skala Likert

Skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Dengan skala likert ini, responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam

penelitian ini biasanya disebut dengan variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Nama skala ini diambil dari nama penciptanya yaitu Rensis Likert, seorang ahli psikologi sosial dari Amerika Serikat.

Tingkat persetujuan yang dimaksud dalam skala Likert ini terdiri dari 5 pilihan skala yang mempunyai gradasi dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS). 5 pilihan tersebut diantaranya adalah :

1. SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
2. S = Setuju, diberi nilai 4
3. RG = Ragu-ragu, diberi nilai 3
4. TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
5. ST = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

Total Skor Likert dapat dilihat dari perhitungan dibawah ini :

Jawaban Sangat Setuju (SS) = 30 responden x 5 = 150

Jawaban Setuju (S) = 30 responden x 4 = 120

Ragu-ragu (RG) = 5 responden x 3 = 15

Tidak Setuju (TS) = 20 responden x 2 = 60

Sangat Tidak Setuju = 15 responden x 1 = 15

Total Skor = 360

Skor Maksimum = 100 x 5 = 500 (jumlah responden x skor tertinggi likert)

Skor Minimum = 100 x 1 = 100 (jumlah responden x skor terendah likert)

Indeks (%) = (Total Skor / Skor Maksimum) x 100

$$\text{Indeks (\%)} = (360 / 500) \times 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = 72\%$$

Interval Penilaian

Indeks 0% – 19,99% : Sangat Tidak Setuju

Indeks 20% – 39,99% : Tidak Setuju

Indeks 40% – 59,99% : Ragu-ragu

Indeks 60% – 79,99% : Setuju

Indeks 80% – 100% : Sangat Setuju

2.2.9. Gojek

Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Saat ini, Gojek telah tersedia di 50 kota di Indonesia. Hingga bulan Juni 2016, aplikasi Gojek sudah diunduh sebanyak hampir 10 juta kali di Google Play pada sistem operasi Android dan telah tersedia di App Store. Gojek juga mempunyai layanan pembayaran digital yang bernama Gopay. Layanan Gojek kini telah tersedia di Thailand, Vietnam dan Singapura.

Dilihat melalui aplikasi sensortower.com, jumlah pengunduh aplikasi Gojek saat ini sudah berada di jumlah 50 Juta pengunduh pada *platform* Android, sedangkan pada *platform* iOS jumlah unduhan sudah mencapai 300 Ribu unduhan sampai awal tahun 2021 dan Gojek menempati urutan kedua setelah Grab dalam hal *startup* terbesar di Asia Tenggara yang berhasil mencatat valuasi sebesar 10 Milliar Dollar Amerika serta menjadikan *decacorn* (sebutan untuk startup yang memiliki valuasi perusahaan sebesar 10 Milliar dolar AS) pertama di Indonesia.

Gojek memulai perjalanannya pada tahun 2010 dengan layanan pertama kami yaitu pemesanan ojek melalui *call-center*. Pada tahun 2015, Gojek berkembang pesat setelah meluncurkan sebuah aplikasi dengan tiga layanan, yaitu: GoRide, GoSend, dan GoMart. Sejak saat itu, laju Gojek semakin cepat dan terus beranjak hingga menjadi grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara. Lewat aplikasi Gojek, kamu bisa mengakses lebih dari 20 layanan mulai dari transportasi, pesan antar makanan, belanja, kirim-kirim barang, pembayaran, pijat, sampai bersih-bersih rumah dan kendaraan. Karena Gojek adalah aplikasi dengan ragam solusi untuk setiap situasi.

Pada 22 Juli 2019, Gojek meluncurkan logo baru dan cara penulisan korporasi baru. Ikon barunya, yang dijuluki "Solv", melambangkan transformasi Gojek dari menjadi layanan naik wahana menjadi aplikasi super yang menyediakan berbagai cara cerdas untuk menghilangkan kerepotan. Sedangkan brand Gojek yang semula ditulis GO-JEK diganti dengan Gojek saja tanpa ada tanda penghubung.

2.2.10. Grab

Grab merupakan salah satu *platform* layanan on demand yang bermarkas di Singapura. Berawal dari layanan transportasi, perusahaan tersebut kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan dan pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi mobile. Pada awalnya, Grab didirikan di Malaysia, sebelum kemudian memindahkan kantor pusat mereka ke Singapura. Grab sendiri jumlah unduhan pada *platform* Android sudah mencapai angka 100 Juta unduhan dan iOS sudah mencapai 500 ribu unduhan, data ini didapatkan melalui sensortower.com.

Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar, dan Kamboja merupakan Negara-negara yang sudah berkerja sama dengan Grab. Grab merupakan *startup* dengan *decacorn* pertama di Asia Tenggara dengan nilai valuasinya sebesar 14,3 Milliar Dollar Amerika dan ini menempatkan Grab menjadi *startup* nomor satu di Asia Tenggara. Di Indonesia, Grab melayani pemesanan kendaraan seperti GrabBike, GrabCar, GrabTaksi, GrabExpress, GrabFood, dan GrabHitch Car. Saat ini Grab tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh - Aceh hingga Jayapura - Papua.

2.2.11. Pengolahan Data Kuesioner

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Dewa Ktut Sukardi (1983) pengertian kuesioner adalah suatu bentuk teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan pada metode penelitian dengan tidak perlu/wajib memerlukan kedatangan langsung dari sumber data.

Berikut ini merupakan fungsi kuesioner, antara lain:

- Guna mengumpulkan informasi sebagai bahan dasar dalam rangka penyusunan catatan permanen.
- Guna menjamin validitas informasi yang diperoleh dengan metode lain.
- Pembuatan evaluasi program bimbingan.
- Guna mengambil sampling sikap atau pendapat dari responden.

Setelah data dianalisis dan diperoleh persentase rata-rata maka hasil perhitungan tersebut kemudian dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sesuai dengan tingkat kriteria persentase yang di keluarkan oleh Arikunto.

Penafsiran data terhadap hasil perhitungan jawaban kuesioner menurut Arikunto (1995).

Tabel 2.2 Tabel Penafsiran Presentase

Presentase	Kualifikasi	Hasil
81% - 100%	Sangat Baik	Berhasil
71% - 80%	Baik	Berhasil
41% - 60%	Cukup	Berhasil
31% - 40%	Kurang	Tidak Berhasil
0% - 30%	Sangat Kurang	Tidak Berhasil