

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada masa sekarang manusia sudah tidak dapat dipisahkan dengan transportasi. Transportasi sudah menjadi bagian yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Betapa besar pengaruh transportasi dalam kehidupan manusia yang bisa dijadikan peluang usaha, seperti menjadi seorang taxi, ojek, angkot, bus dll. Jika semakin banyak transportasi maka mobilitas manusia akan semakin meningkat baik secara sosial maupun individual, demi mencapai suatu tujuan tertentu (Buamona, J.Timboeleng, & H. Karongkong, 2017) dalam (S, Santi 2020).

Beberapa tahun lalu masyarakat sangat sulit melakukan perjalanan jauh (apalagi untuk kebutuhan yang sangat mendesak) karena terhalang berbagai alasan, seperti tidak memiliki kendaraan dan sulit menemukan ojek dan taksi, pemesanan ojek atau taksi yang masih manual dimana lingkungan atau wilayah pangkalanya masih sangat terbatas dan tidak tentu, waktu dan jam kerja ojek atau taksi yang kadang tidak sesuai dengan waktu konsumen membutuhkan jasa mereka, biaya ojek atau taksi yang kadang tidak sesuai dengan jarak yang ditempuh, kurang banyaknya orang yang ingin berprofesi sebagai ojek atau taksi karena berbagai alasan, dan berbagai macam persoalan lainnya.

Seiring berjalannya waktu, maka munculah sebuah teknologi informasi pada November 2014 oleh Anthony Tan dan Tan Hooi Ling yang meluncurkan sebuah aplikasi Ojek Online GRAB ke Indonesia tepatnya di Jakarta, yang dimana aplikasi ini sebelumnya telah mereka buat dan diaplikasikan di Malaysia pada Juni 2012. GRAB adalah sebuah aplikasi pemesanan transportasi online yang kini tidak hanya menyediakan fitur ojek online atau taksi online, melainkan grabfood, grabmart, express (pengiriman barang), pulsa/token, kesehatan, asisten, penyewaan, tiket, hotel, tagihan, asuransi, wisata, dan lain sebagainya.

Transportasi dapat dikatakan baik apabila sudah mempunyai tiga kriteria dasar, yaitu kecepatan, keamanan, dan kenyamanan. Transportasi dapat diartikan sebagai sebuah perpindahan yang dilakukan oleh manusia dengan menggunakan alat bantu berupa kendaraan untuk mencapai tujuannya. Kebutuhan akan transportasi menjadi hal yang penting di masyarakat. Model transportasi yang digunakan beragam, seperti transportasi pribadi, umum dan salah satunya adalah 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. (Herdiansyah, Abdullah, & Fahrizal, 2018).

GRAB saat ini telah memiliki banyak pengguna yang sudah mencapai sebanyak 10 juta kali diunduh oleh pengguna. Hal ini tentu sangat membantu pengguna yang membutuhkan jasa GRAB tersebut. Akan tetapi ada juga beberapa

pengguna diantaranya yang tidak nyaman menggunakan aplikasi GRAB. Salah satu alasannya yaitu karena GPS yang kadang sering melenceng walaupun sinyal sudah cukup bagus, dan ada lagi pengguna yang bermasalah dengan peta yang kurang diperbarui di aplikasi GRAB sehingga tidak bisa memasukkan alamat yang tepat dan pengguna harus mengisi alamat yang benar secara manual, terkadang tarif tidak sesuai, serta kurangnya respon atau tanggapan dari pihak GRAB apabila adanya keluhan atau masukan dari pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini membahas terkait bagaimana kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi GRAB. Maka dari itu, dilakukan analisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *usability testing* pada aplikasi GRAB. Hal ini berguna agar aplikasi GRAB mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna. Metode yang digunakan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini adalah metode *Usability Testing*. Metode ini dipilih karena mampu mengidentifikasi masalah uji ketergunaan suatu aplikasi seperti mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif, mengukur kelebihan dan kekurangan, mengukur efisiensi dan menentukan kepuasan pengguna terhadap jasa atau produk.

*Usability* adalah analisa kualitatif yang menentukan seberapa mudah user menggunakan antarmuka suatu aplikasi (Nielsen, 2012). Suatu aplikasi disebut *usable* jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien, dan memuaskan (Nielsen, 1993). Efektivitas berhubungan dengan keberhasilan pengguna mencapai tujuan dalam menggunakan suatu perangkat lunak. Efisiensi berkenaan dengan kelancaran pengguna untuk mencapai tujuan tersebut.

Kepuasan berkaitan dengan sikap penerimaan pengguna terhadap perangkat lunak. Pengujian *usability* dilakukan untuk mengevaluasi apakah sebuah aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum.

Elemen *user experience* dan *user interface* dalam pengembangan aplikasi *mobile* memegang peranan penting dengan melibatkan pengalaman pengguna untuk mencapai tujuan yang diinginkan. *User experience* dan *user interface* memiliki tiga karakteristik, yaitu adanya *user* berinteraksi dengan produk, *user* yang terlibat, sistem atau hal-hal yang berhubungan dengan *interface* suatu nilai yang dapat diamati juga diukur. *CEO GRAB* juga menganggap bahwa sering terjadi gangguan/error pada aplikasi sebagai masalah besar yang harus segera diatasi dan dapat berakibat fatal.. Berkaitan dengan penjelasan diatas aplikasi GRAB belum sepenuhnya *usable*, karena berbagai kekurangan. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis UI/UX Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GRAB di Daerah Yogyakarta dengan Metode *Usability Testing*”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Transportasi dapat dikatakan baik apabila sudah mempunyai tiga kriteria dasar, yaitu kecepatan, keamanan, dan kenyamanan. Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu provinsi yang memiliki moda transportasi yang cukup padat dan sangat berkembang pesat. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil permasalahan yang berkaitan dengan pengguna aplikasi GRAB. GRAB saat ini telah memiliki banyak pengguna yang sudah mencapai sebanyak 10 juta kali diunduh oleh pengguna dan hal ini menjelaskan bahwa aplikasi ini sudah sangat

membantu masyarakat/konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya sehari-hari. Akan tetapi, masih banyak terdengar keluhan mengenai kurangnya aplikasi ini, seperti GPS yang kurang akurat, alamat yang kurang valid, tarif yang tidak sesuai, serta kurang adanya tanggapan dari pihak GRAB jika ada keluhan dari konsumen.

Berkaitan dengan hal ini, peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini yakni, 1) bagaimana persentase kepuasan pengguna/konsumen aplikasi GRAB dalam memenuhi kebutuhan pengguna sehari-hari? 2) bagaimana cara mengetahui kepuasan pengguna dengan metode *usability* ? Berdasarkan perumusan masalah tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode *usability testing*, dimana untuk mengetahui persentase kepuasan pengguna aplikasi GRAB dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

### **1.3. Ruang Lingkup**

1. Penelitian ini menggunakan metode *Usability Testing*. Metode ini dipilih karena mampu mengidentifikasi masalah uji ketergunaan suatu aplikasi seperti mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif, mengukur kelebihan dan kekurangan, mengukur efisiensi dan menentukan kepuasan pengguna terhadap jasa atau produk. Suatu aplikasi disebut *usable* jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien, dan memuaskan (Nielsen, 1993). Metode ini merupakan salah satu metode yang dikemukakan oleh Nielsen, mengenai cara memperoleh persentase kepuasan pengguna terhadap sesuatu. Dalam hal ini, pengguna aplikasi GRAB merupakan kunci utama untuk memecahkan masalah terkait

kepuasan pengguna terhadap aplikasi GRAB. Data – data yang diperlukan adalah data kuisisioner dengan 25 pernyataan yang akan dibagikan melalui *Google Form* kepada para pengguna aplikasi ini. Peneliti memilih pengguna yang usianya sudah diatas 20 tahun, dan rata-rata pendidikan yang sudah ditempuh adalah SMA dan S1.

2. Lokasi penelitian ini adalah di sebagian wilayah Yogyakarta.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi GRAB dengan metode *usability*.
2. Untuk mengetahui besaran persentase kepuasan pengguna aplikasi GRAB dalam pemanfaatannya sehingga menjadi bahan pertimbangan untuk penggunaan selanjutnya.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memperluas pengetahuan dibidang ilmu sistem informasi dan dijadikan khasanah kepustakaan sebagai pedoman dalam penelitian yang berkaitan dengan *usability* aplikasi GRAB.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Hasil tersebut secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. GRAB Indonesia dalam perancangan dan penggunaan aplikasi GRAB-nya. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan informasi tentang aplikasi GRAB khususnya pengguna aplikasi GRAB yang memiliki *usability* yang baik dan buruk. Penelitian ini juga memberikan manfaat bagi pihak yang bersangkutan sebagai bahan evaluasi kedepan agar menjadi lebih baik dan lebih mengutamakan pelayanan dan kepuasan pengguna.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada BAB ini, memberikan gambaran mengenai topik penelitian yang hendak disajikan. Pada bab pendahuluan ini memuat beberapa point meliputi 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. Pada bab ini juga disertai dengan seperangkat konsep yang dijadikan sebagai landasan atau acuan dalam kerja penelitian yang terdiri dari tinjauan pustaka dan dasar teori.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada BAB ini, berisikan tentang langkah-langkah serta metode penelitian yang digunakan. Penjelasan pada bagian bab ini mengenai langkah

penelitian secara lengkap. Penjelasan berisikan tentang data, peralatan, prosedur pengumpulan data, dan analisis.

#### **BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

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

#### **BAB V : PENUTUP**

Pada BAB ini, bagian penutup dari semua bagian skripsi. Bab V merupakan hasil hasil dari penelitian yang 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.