

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di antara begitu banyaknya aplikasi online sekarang ini, terdapat dua jenis aplikasi yang cukup banyak diminati oleh masyarakat Indonesia yaitu (1) bidang jasa transportasi motor (2) bidang jasa transportasi mobil (3) bidang jasa pesan antar makanan. Untuk ketiga jenis usaha tersebut terdapat dua perusahaan besar yaitu GoJek dan Grab. Di tahun 2018 tercatat aplikasi Gojek diunduh 125 juta kali oleh perangkat *mobile* sementara Grab telah diunduh di lebih dari 125 juta kali.

Gojek merupakan aplikasi *online* penyedia jasa transportasi dan bidang jasa pesan antar makanan yang diprakarsai pendiriannya oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010, sedangkan Grab diprakarsai oleh Anthony Tan pada tahun 2012.

Untuk bidang jasa transportasi motor, penggunaan jasa kedua aplikasi di atas, ada sederet proses bisnis yang harus diikuti oleh pelanggan antara lain : (1) pelanggan melakukan *Log In*, (2) pengguna memilih produk jasa, (3) aplikasi akan menampilkan layar untuk memasukkan lokasi penjemputan dan pengantaran, (4) pelanggan memasukkan lokasi penjemputan dan pengantaran, (5) pelanggan melakukan persetujuan, (6) secara *real-time* aplikasi akan melakukan pencarian sopir motor (mitra) terdekat, (7) aplikasi menampilkan layar yang berisi informasi mengenai sopir (*driver*), (8) aplikasi memfasilitasi pelanggan untuk dapat melakukan komunikasi dengan sopir melalui pesan *online* maupun telepon. (9) Sopir melakukan penjemputan sesuai lokasi penjemputan dan informasi tambahan

yang dikirim melalui pesan online maupun telepon, (10) sopir melakukan persetujuan pengantaran dan mengantar pelanggan ke lokasi pengantaran dan terakhir (11) Setelah sampai di tujuan, sopir akan mengakhiri perjalanan di aplikasi.

Untuk bidang jasa transportasi mobil, untuk dapat menggunakan jasa kedua aplikasi di atas, ada sederet proses bisnis yang harus diikuti oleh pelanggan antara lain : (1) pelanggan melakukan *Log In*, (2) pengguna memilih produk jasa, (3) aplikasi akan menampilkan layar untuk memasukkan lokasi penjemputan dan pengantaran, (4) pelanggan memasukkan lokasi penjemputan dan pengantaran, (5) pelanggan melakukan persetujuan, (6) secara *real-time* aplikasi akan melakukan pencarian sopir mobil (mitra) terdekat, (7) aplikasi menampilkan layar yang berisi informasi mengenai sopir (*driver*), (8) Aplikasi memfasilitasi pelanggan untuk dapat melakukan komunikasi dengan sopir melalui pesan online maupun telepon. (9) Sopir melakukan penjemputan sesuai lokasi penjemputan dan informasi tambahan yang dikirim melalui pesan online maupun telepon, (10) sopir melakukan persetujuan pengantaran dan mengantar pelanggan ke lokasi pengantaran dan terakhir (11) Setelah sampai di tujuan, sopir akan mengakhiri perjalanan di aplikasi.

Untuk bidang jasa pesan antar makanan, proses yang harus diikuti antara lain: (1) pelanggan melakukan *Log In*, (2) pengguna memilih produk jasa, (3) aplikasi akan menampilkan layar untuk memasukkan lokasi pengantaran makanan, (4) pelanggan memilih restoran dan makanan yang ingin dipesan, (5) pelanggan melakukan persetujuan, (6) secara *real-time* aplikasi akan melakukan pencarian mitra terdekat dengan lokasi restoran yang dipilih, (7) aplikasi menampilkan layar yang berisi informasi mengenai sopir (*driver*), (8) Aplikasi memfasilitasi pelanggan

untuk dapat melakukan komunikasi dengan sopir melalui pesan online maupun telepon. (9) Sopir melakukan pemesanan makanan di restoran dan menunggu hingga makanan jadi dan siap diantar, (10) sopir melakukan persetujuan pengantaran dan mengantar makanan ke lokasi pengantaran dan terakhir (11) Setelah sampai di tujuan, sopir akan menyerahkan makanan kepada penerima dan mengakhiri perjalanan di aplikasi.

Dari perspektif pelanggan, dalam pelanggan melakukan proses bisnis, mereka cenderung melihat berdasarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan pemesanan, kenyamanan berinteraksi, letak dan ukuran tombol-tombol, ukuran tulisan, juga banyaknya langkah yang harus dilalui.

Pada penelitian ini akan dilakukan suatu studi analisis terhadap kasus GoJek dan Grab terkait *user interface* dan *user experience* pada proses pemesanan transportasi (motor dan mobil) dan juga proses pemesanan makanan. *User interface* merupakan media interaksi antara pengguna dan aplikasi. Sedangkan *user experience* merupakan pengalaman pengguna dalam menggunakan *user interface* tersebut. Analisis akan dilakukan menggunakan analisis GOMS dengan teknik KLM (*Keystroke Level Model*). Analisis GOMS merupakan metode untuk menentukan langkah-langkah yang harus dipenuhi untuk memperoleh satu tujuan. KLM merupakan teknik dari GOMS untuk menghitung durasi dari langkah-langkah yang teridentifikasi. Penelitian ini dilakukan dengan membandingkan dua aplikasi dari penyedia jasa transportasi supaya dapat diketahui manakah di antara keduanya yang memiliki proses pemesanannya lebih cepat dan lebih efisien. Lebih cepat artinya tidak memerlukan banyak waktu dalam menyelesaikan proses

pemesanannya, sedangkan, lebih efisien artinya tidak memerlukan proses yang rumit. Dengan adanya analisis ini diharapkan akan dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam melakukan pengembangan aplikasi di kemudian hari.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, manakah di antara GoJek dan Grab yang memiliki *user interface* dan *user experience* yang lebih cepat dan lebih efisien untuk proses pemesanan jika ditinjau menggunakan analisis GOMS dengan teknik KLM (*Keystroke Level Model*).

1.3 Ruang Lingkup

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

- a. Penelitian akan menganalisa *user interface* dan *user experience* pada aplikasi berbasis mobile.
- b. Analisis *user interface* dan *user experience* pada proses pemesanan layanan transportasi motor, pemesanan layanan transportasi mobil dan pemesanan layanan makanan.
- c. Analisis yang digunakan adalah analisis GOMS dengan teknik KLM untuk melakukan pengujian waktu.
- d. Parameter yang dianalisa atas ketiga objek diatas meliputi:
 - Durasi waktu pemesanan
 - Dialog/Interaksi terhadap pengguna yang mengarah pada langkah-langkah yang harus dilalui oleh pengguna

- Kesalahan pemilihan
- e. Hasil akhir berupa simpulan mengenai aplikasi yang lebih cepat dan efisien dalam melakukan pemesanan jasa transportasi (mobil maupun motor) dan makanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah agar dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan pengembangan aplikasi di kemudian hari.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian akan dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Memberikan pertimbangan bagi perusahaan dalam melakukan pengembangan aplikasi di kemudian hari.
2. Memberikan kajian ilmiah terhadap kedua penyedia jasa transportasi dan pemesanan makanan online berdasarkan analisa GOMS