

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, salah satu buktinya adalah dengan semakin maraknya penggunaan *smartphone* pada setiap kalangan di masyarakat. Dengan perkembangan teknologi mobile terutama android yang banyak digunakan, layanan informasi yang sudah berjalan saat ini harus bisa mengikuti perkembangan teknologi *mobile* tersebut (Chumairoh, Budiman, & Satyareni, 2014). Salah satu perkembangan dari layanan informasi berupa aplikasi Gojek.

Gojek merupakan aplikasi yang bergerak di bidang jasa untuk melayani kebutuhan para *customer* dibidang transportasi. Layanan yang disediakan oleh Gojek permasalahan usability yang ditemukan pada aplikasi Gojek menurut Muhammad Ismail Farouqi,dkk (2018) adalah aplikasi tidak memberikan informasi kepada peserta apakah perlu mengontak pengemudi terlebih dahulu atau sebaliknya halaman rating yang ditampilkan secara terus menerus setelah selesai perjalanan mengganggu kenyamanan peserta, peta yang ada pada aplikasi kurang detail sehingga tidak bisa mengarahkan ke tujuan yang benar-benar tepat dan hanya bisa mengarahkan ke jalan yang tampil pada peta sehingga pengemudi perlu menanyakan lagi tujuan yang dimaksud oleh peserta,pilihan menu yang banyak pada halaman beranda membuat peserta menghabiskan waktu lebih banyak untuk memahami pilihan menu tersebut dan

yang terakhir adalah bahasa yang digunakan pada aplikasi kurang dapat dipahami peserta sehingga diperlukan analisis

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aplikasi gojek mengenai user interface dan user experience pada proses pembelian dan untuk mengetahui proses pembelian yang lebih cepat dan disukai oleh pengguna berdasarkan analisa dengan metode GOMS dan kuesioner. analisis mengenai waktu pada proses pembelian dengan metode GOMS dengan teknik KLM

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang didapat berdasarkan latar belakang tersebut yaitu bagaimana menganalisis user interface dan user experience pada aplikasi Gojek dengan menggunakan metode Goms.

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini yaitu :

- a. Pada pengujian ini hanya menggunakan metode analisis GOMS.
- b. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna GOJEK di wilayah Pati Jawa Tengah.
- c. Pengujian dilakukan hanya mencakup fronted.
- d. Proses yang dianalisis adalah user interface dan user experience pada layanan aplikasi Gojek.
- e. Syarat menjadi responden adalah bagi mereka yang sudah pakai aplikasi Gojek
- f. Pengujian menggunakan metode GOMS analisis dengan teknik KLM.
- g. Penelitian menggunakan kuisisioner dan responden untuk kuisisioner dalam

penelitian ini adalah mereka yang sudah pernah melakukan kegiatan dalam penggunaan aplikasi Gojek.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menganalisis user interface dan user experience pada aplikasi Gojek dengan menggunakan metode Goms dalam suatu aplikasi sistem.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat penelitian dari 2 bidang :

1. Manfaat dari bidang Akademis :
 - Sebagai pemenuhan skripsi yang menjadi salah satu syarat kelulusan.
 - Mengimplementasikan teori dan pengetahuan tentang penerapan parameter user interface dan user experience pada aplikasi Gojek.

2. Manfaat dari bidang Praktis :

Memberikan masukan dan pertimbangan bagi manajemen Gojek, supaya menjadi lebih baik kedepannya

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan skripsi ini terbagi dalam tiga bagian yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir. Bagian awal memuat sampul luar, halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman moto dan persembahan, daftar isi, kata pengantar, intisari, abstract. Bagian utama terdiri atas pendahuluan, tinjauan pustaka dan dasar teori, metode penelitian, implementasi dan pembahasan, penutup. Bagian akhir berisikan daftar pustaka dan lampiran.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab 1 pada bagian utama memuat uraian latar belakang masalah yaitu dasar dilakukannya penelitian pada skripsi. Dilanjutkan dengan uraian rumusan masalah yaitu kerangka pikir mengenai masalah yang diteliti. Ruang lingkup memuat penjelasan pekerjaan yang akan dilakukan pada penelitian. Tujuan penelitian berisikan penjelasan tujuan yang akan dicapai sebagai upaya pemecahan masalah. Berikutnya dijelaskan mengenai manfaat penelitian yang dilakukan. Terakhir dijelaskan mengenai sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Bab 2 merupakan bagian yang memuat uraian tinjauan pustaka dan dasar teori. Tinjauan pustaka adalah paparan mengenai pustaka yang diacu dalam penelitian. Dasar teori memuat pengertian dasar atau ulasan yang didapat dari berbagai sumber yang berkaitan dengan skripsi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab 3 adalah penjelasan metode penelitian yang digunakan. Penjelasan pada bagian ini adalah langkah penelitian secara lengkap. Penjelasan dapat meliputi data, peralatan, prosedur pengumpulan data, dan analisis.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab 4 menjelaskan tentang implementasi dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan. Dalam bagian ini memuat penjelasan implementasi dalam bentuk rancangan atau kode program dan juga memuat hasil uji coba sistem. Dilanjutkan dengan pembahasan hasil pengujian yang dikaitkan dengan penelitian lain atau tinjauan pustaka yang sudah ada

BAB V : PENUTUP

Bab 5 adalah penutup dari bagian utama laporan skripsi. Isinya adalah kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab masalah dan tujuan penelitian. Selain itu juga disampaikan saran untuk pengembangan berikutnya

