

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis saat ini semakin meningkat sebanding dengan meningkatnya permintaan masyarakat Indonesia terhadap produk dalam memenuhi kebutuhan. Tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman barang, menjadi sebuah peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan yang melebarkan sayap di bidang pengiriman barang.

Ghajargar mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa meningkatnya layanan pengiriman barang disebabkan oleh pertumbuhan *e-commerce* yang semakin luas, di mana hal ini merupakan tantangan besar bagi penyedia layanan pengiriman barang. Salah satu perusahaan jasa yang saat ini banyak digunakan masyarakat adalah J&T. (Ghajargar et al., 2016). J&T merupakan sebuah perusahaan multinasional yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015 dan bergerak di bidang ekspedisi. Saat ini J&T Express sudah memiliki aplikasi *mobile* yang berguna untuk *tracking* barang, cek tarif, serta berbagai fitur lainnya pada J&T Express, yang juga diluncurkan pada tahun 2015.

Untuk menciptakan produk atau layanan yang sukses, sangat penting untuk memastikan bahwa produk atau layanan tersebut memiliki *user experience* yang baik (Schrepp, Thomaschewki, Hinderks, 2014). Kualitas sistem dan layanan yang tidak baik mengganggu pengalaman pengguna (*user experience*) dalam berbagai aspek seperti aspek kualitas pragmatis, seperti pengguna tidak dapat menyelesaikan suatu tujuan dengan cepat dan efisien, dan terjadinya hal-hal yang tidak sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dapat membuat pengguna bosan dan tidak lagi tertarik dalam menggunakan produk.

Terkait dengan *user experience*, hasil observasi awal peneliti menunjukkan beberapa catatan penting berupa penilaian yang diberikan oleh pengguna aplikasi J&T Express pada Playstore. Rating keseluruhan yang ditunjukkan hanya sebesar 2,5 dari ulasan 109.232 pengguna, dengan detail penilaian; sangat tidak memuaskan (digambarkan dengan pemberian bintang 1) mencapai 60%; 25% pengguna memberikan penilaian sangat memuaskan; dan sisanya, 15% terbagi secara merata dalam tiga penilaian, tidak memuaskan (bintang 2), biasa saja (bintang 3), serta memuaskan (bintang 4). Sebagian pengguna mengungkapkan bahwa mereka kesulitan dalam menggunakan aplikasi J&T Express, terutama terkait dengan layanan COD. Kualitas penilaian ini menunjukkan bagaimana sistem aplikasi yang kurang baik dapat mempengaruhi pengalaman pengguna.

Berdasarkan permasalahan tersebut, ingin diketahui hasil analisis aplikasi J&T dengan melakukan survey kepada beberapa pengguna. Metode yang

digunakan pada penelitian ini adalah *user experience questionnaire* (UEQ) yang bertujuan untuk mengukur secara cepat dan langsung terkait UX (schrepp, 2017). UEQ juga biasa digunakan sebagai bagian dari classical usability test untuk mengumpulkan beberapa data kuantitatif tentang responden mengenai pengalaman pengguna (schrepp, 2018).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana melakukan analisis *UI/UX* pada aplikasi J&T dengan menggunakan metode *user experience questionnaire*.

## 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi yang akan diuji adalah Aplikasi J&T.
2. Survey dilakukan kepada pengguna aplikasi J&T dengan responden mahasiswa dan juga masyarakat dengan target 100 orang dengan menggunakan rumus slovin.
3. Instrumen survey menggunakan Kuisoner yang sudah tersedia pada Metode UEQ.
4. Proses pengujian yang dilakukan menggunakan metode *user experience questionnaire* (UEQ) mulai dari kuisoner sampai alat untuk menghitung data yang diambil nantinya.
5. Parameter/Indikator yang digunakan penelitian usability dengan menggunakan 6 skala metode *user experience questionnaire* yaitu : (1)

*attractiveness* (daya tarik dari aplikasi), (2) kenyataan jelas dari aplikasi (perspicuity), (3) efisiensi penggunaan dari aplikasi (efficiency), (4) aplikasi mampu mengendalikan interaksi pada pengguna (dependability), (5) menarik atau tidaknya dari aplikasi (stimulation), (6) inovasi dari aplikasi ini (novelty).

6. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*
7. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survei dalam bentuk kuesioner yang disebarakan secara tidak langsung (online) kepada pengguna aplikasi J&T.
8. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif karena metode yang digunakan sudah berbentuk baku.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi usability atas aplikasi layanan paket J&T Express metode *user experience questionnaire*, sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi untuk pengembangan selanjutnya.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah meyakinkan apakah *User Interface* dan *User Experience* pada aplikasi J & T sudah sesuai dan efektif saat digunakan oleh pengguna berdasarkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan penulisan, pembahasan terbagi dalam lima bab yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut:

### **Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini akan membahas tentang permasalahan yang mendasar pada aplikasi J&T sehingga ingin melihat apakah aplikasi J&T dapat diukur menggunakan Metode UEQ.

### **Bab II : Landasan Teori**

Pada bab ini akan diuraikan dasar-dasar teori terkait dengan analisis pengalaman pengguna (user experience) pada aplikasi J&T menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan materi lainnya yang akan digunakan dalam penelitian skripsi.

### **Bab III : Metodologi Penelitian**

Pada bab ini akan membahas metode dan pendekatan yang digunakan pada analisis pengalaman pengguna (user experience) yang mencakup metode pengumpulan data dan model yang digunakan dalam melakukan evaluasi.

### **Bab IV : Metodologi Penelitian**

Pada bab ini akan diuraikan profil singkat aplikasi J&T dan membahas hasil analisis pengalaman pengguna (user experience) pada aplikasi J&T dengan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ).

## **Bab V : Penutup**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang didapat dari hasil analisis yang dilakukan dan pembahasan bab-bab sebelumnya.