

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. GO-JEK INDONESIA merupakan perusahaan yang menyediakan jasa transportasi secara *online* untuk melakukan pemesanan atau pengorderan. Gojek adalah perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama temannya Michaelangelo Moran pada bulan Maret 2014, yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan di ibukota. Cara kerja gojek yaitu menggunakan aplikasi yang terhubung dengan internet. Para pengguna tidak perlu menunggu dipinggir jalan atau mendatangi ke pangkalan ojek. Pemesanan melalui aplikasi gojek sesuai kebutuhan. Gojek siap untuk melayani pelanggan yang berada dimana saja. Perusahaan yang menyediakan transportasi berbasis *online* tersebut memberikan pelayanan utama yaitu *GO-Ride, GO-Send, GO-Food, GO-Mart, GO-Busway, GO-Tix, GO-Box, GO-Clean, GO-Glam, serta GO-Massage*.

Penggunaan aplikasi *mobile* gojek menjadi kegiatan sehari-hari masyarakat yang sangat sering digunakan oleh masyarakat untuk transportasi yang praktis ketika kemacetan terjadi, aplikasi menggunakan teknologi *cloud computing* untuk mengelola informasi dan mengumpulkan informasi secara *real-time*, dan teknologi *application programming interface* (API) untuk melacak lokasi atau *route* dengan *geo-location google maps*. Penjelasan lebih terperinci bahwa Aplikasi gojek terkadang terjadi beberapa kesalahan ketika aplikasi *driver* dan aplikasi pengguna (*user*) terhubung yaitu informasi lokasi tujuan terkadang tidak terdeteksi atau tidak terdapat informasi daerah dan tempat, kesalahan durasi penjemputan, ketidaksinkronan lokasi pengguna (*user*). Hal ini membuat pemanfaatan aplikasi belum optimal dan tidak semua pengguna aplikasi bisa menggunakan aplikasi ini karena tidak semua peserta juga mempunyai fasilitas *Smartphone* dan kemampuan untuk menggunakannya. Kepuasan pengguna dari aplikasi *Mobile* gojek merupakan keutamaan dalam memberikan kemudahan akan informasi.

Pengembangan sebuah aplikasi pada *smartphone* harus melalui beberapa pedoman *usability* untuk memastikan bahwa tujuan aplikasi dapat dicapai Oleh

karena itu perlu pengkajian lebih dalam seberapa tingkat *usability* terhadap aplikasi Gojek. Sehingga perusahaan melakukan perkembangan terhadap aplikasi dan menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Suatu perkembangan dilakukan secara bertahap mulai untuk memahami dan menangani masalah faktor kemudahan pengguna (*usability*). Metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian *Explanatory* yaitu mengenai hubungan kausal (sebab-akibat) dari variabel-variabel yang diamati dan diteliti. Penelitian yang dilakukan bermaksud membuktikan hipotesis yang akan diuji dari hasil kuesioner diberikan kepada pengguna aplikasi (*User*) yang menggunakan aplikasi untuk menilai seberapa tingkat pemahaman pengguna terhadap aplikasi dengan memberikan beberapa pertanyaan dan pengukurannya yang digunakan dengan menggunakan metode Nielsen mencakup beberapa aspek *usability* yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, *satisfaction* dan selanjutnya akan menghitung persentase *Usability* terhadap aplikasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, dengan melihat dan menimbang hal-hal tersebut Penulis memutuskan untuk memberikan Judul “**ANALISIS PENGUKURAN *USABILITY* MENGGUNAKAN METODE NIELSEN PADA APLIKASI *MOBILE* GO-JEK (STUDI KASUS PT. GO-JEK INDONESIA)**”

1.2 Rumusan Masalah

Pada rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Bagaimana mengukur dan menilai pengguna *usability* aplikasi gojek ?
- b. Faktor apa saja yang digunakan dalam mengukur *usability* aplikasi ?
- c. Apakah variabel *learnability* berpengaruh dengan variabel *usability* ?
- d. Apakah variabel *efficiency* berpengaruh dengan variabel *usability* ?
- e. Apakah variabel *memorability* berpengaruh dengan variabel *usability* ?
- f. Apakah variabel *error* berpengaruh dengan variabel *usability* ?
- g. Apakah variabel *satisfaction* berpengaruh dengan variabel *usability* ?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini terbatas pada :

- a. Pengukuran *usability* didasarkan pada metode Nielsen atau Nielsen Model *Usability* dengan faktor *Learnability, efficiency, memorability, error, satisfaction*.
- b. Data yang digunakan dengan membuat kuesioner didasarkan atas indikator *usability* pada masing-masing faktor dalam Nielsen Model.
- c. Keluaran dari hasil penelitian dengan kuesioner berupa perhitungan deskriptif persentase dan statistik inferensial. Statistik tersebut menginterpretasikan penilaian masing-masing faktor *usability* terhadap kualitas *usability* aplikasi, uji validitas dan reliabilitas data kuesioner, uji hipotesis, evaluasi berdasarkan prinsip heuristik dan penarikan rekomendasi untuk perbaikan aplikasi.
- d. Penilaian *usability* dikhususkan pada antar muka aplikasi gojek.
- e. Perhitungan *usability* menggunakan *software* SPSS.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan menelaah dalam mengukur *usability* aplikasi *mobile* gojek dengan menilai tingkat pemahaman pengguna sebagai responden. Pengukuran *usability* aplikasi dilakukan menggunakan metode observasi dan kuesioner untuk menentukan apakah pengukuran *usability* menghasilkan aplikasi gojek yang efektif, efisien, layak (*usable*) dan meningkatkan performa aplikasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dengan meningkatkan performa aplikasi untuk digunakan oleh pengguna, memberikan masukan kepada PT. GOJEK INDONESIA, mengetahui kepuasan pengguna (*user*), dan dapat mengetahui tingkat pemahaman berdasarkan aspek *usability* menurut Nielsen yaitu *learnability, efficiency, memoriability, error, dan satisfaction*. Untuk menghasilkan kerangka uji *usability* yang sesuai untuk aplikasi *mobile* gojek.

1.5 Metodologi Penelitian

Penggunaan metodologi dalam melakukan penelitian, bermanfaat untuk mendukung pembuatan laporan penelitian berdasarkan data yang diperoleh selama melakukan penelitian tersebut. Ada beberapa macam metode yang dapat dipergunakan diantaranya :

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

a. Metode Kuesioner (*Questioner*)

Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

b. Metode Observasi langsung (*Observation*)

Metode observasi merupakan metode dimana penulis langsung mengamati seluruh kegiatan yang terjadi di lapangan. Umumnya metode ini dipergunakan saat peneliti melakukan analisis terhadap data yang telah diperoleh atau pada saat melakukan dokumentasi sistem dan melakukan *testing* / uji coba.

c. Metode Literatur (*Library Research*)

Metode ini merupakan metode pustaka dengan mencari informasi yang berhubungan dengan penulisan, dapat diperoleh melalui sumber buku – buku, catatan – catatan atau berkas lainnya.

1.5.2 Metode Analisis Statistik

Metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian *Explanatory* yaitu mengenai hubungan kausal (sebab-akibat) dari variabel-variabel yang diamati dan diteliti.

a. Analisis Deskriptif Persentase

Analisis yang digunakan untuk menghitung nilai dari masing-masing variabel berdasarkan pada indikator yang ditetapkan untuk menjelaskan butir kuesioner dan hasil yang didapatkan pada pengumpulan data.

b. Analisis Statistik Inferensial

Analisis yang merupakan analisis berdasarkan ketentuan-ketentuan statistik yang sudah ditetapkan dengan melakukan perhitungan-perhitungan dan uji-uji untuk mencari hasil yang dibutuhkan dalam menganalisis penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini penulis menyajikan sistematika penulisan se jelas mungkin sehingga memudahkan pembaca dalam mempelajari dan memahami isi. Berikut ini adalah sistematika penulisan penelitian yang terbagi dalam beberapa bab sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum isi penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian tentang berbagai literatur yang berkaitan dengan teori, konsep, prosedur, metode, dan proses yang digunakan sebagai referensi dalam penulisan penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah - langkah penelitian yang digunakan sebagai pemecahan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil deskripsi dari faktor yang mempengaruhi kebergunaan (*usability*) berdasarkan indikator, analisis statistik inferensial, evaluasi, pembahasan, dan rekomendasi.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini merupakan bagian terakhir dari penulisan laporan tugas akhir yang berisi simpulan dan saran dari keseluruhan penelitian yang telah dibuat.

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN