

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Penemuan telepon seluler (ponsel) pada tahun 1973 menjadi masa keemasan bagi perkembangan teknologi informasi (TI), di mana penggunaan ponsel memungkinkan pengguna dapat terhubung dengan pengguna yang lain meski dengan jarak yang jauh sekalipun melalui panggilan telepon dan pesan singkat (Rumetna dkk., 2022). Dengan bobot yang cenderung lebih ringan dibandingkan komputer dan telepon rumah, membuat ponsel memiliki tingkat mobilitas yang tinggi karena dapat dimasukkan ke dalam saku dan dibawa kemana-mana. Terlebih setelah pengintegrasian internet, ponsel menjelma menjadi sarana penunjang kegiatan manusia di berbagai sektor kehidupan.

Internet merupakan wujud dari perkembangan teknologi yang semakin pesat dari masa ke masa. Keberadaan internet dapat memacu perkembangan pada berbagai bidang dalam kehidupan manusia, seperti pada bidang bisnis, pendidikan, hiburan, dan industri yang membuat aktivitas manusia menjadi lebih efektif dan efisien. Menurut Annisa dkk. (2022), salah satu contoh perkembangan yang hadir setelah keberadaan internet adalah aplikasi *mobile* yang dapat diunduh di ponsel yang telah terintegrasi dengan jaringan internet (*smartphone*). Kemunculan aplikasi *mobile* ini membuat manusia dapat dengan mudah melakukan kegiatannya sehari-hari, seperti melakukan transaksi, berkomunikasi jarak jauh, bertukar data, mencari informasi, hingga menggunakan suatu produk atau jasa yang ditawarkan sebuah aplikasi *mobile*. Salah satu produk atau jasa yang ditawarkan adalah dalam bidang transportasi.

Menurut Amir dkk. (2020), transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Di era modern ini tentunya sudah tidak asing lagi dengan yang namanya transportasi, baik itu transportasi umum maupun transportasi berbasis aplikasi *mobile* yang menawarkan pengalaman perjalanan yang berbeda dengan jasa transportasi konvensional. Jasa transportasi berbasis aplikasi *mobile* ini hadir untuk menjadi jawaban bagi keresahan pengguna

transportasi umum yang sering mengalami kendala dalam aspek harga dan kemudahan akses atau pemesanan transportasi umum, khususnya ojek.

Salah satu jasa transportasi berbasis aplikasi *mobile* yang sedang berkembang di Indonesia adalah Maxim. Maxim merupakan perusahaan internasional asal Rusia yang bergerak di bidang layanan transportasi, gaya hidup, dan logistik, di mana perusahaan ini menyediakan aplikasi *mobile* yang mempertemukan pengemudi dengan pelanggan secara cepat dan mudah. Aplikasi *mobile* Maxim dirilis di Indonesia pada tahun 2018 di bawah PT. Teknologi Perdana Indonesia. Maxim hadir sebagai opsi jasa transportasi berbasis aplikasi *mobile* dengan harga terjangkau dibandingkan Grab dan Gojek yang menjadi aplikasi transportasi *online* yang sering digunakan di tahun 2022 (APJII, 2023)

Google Play Rankings



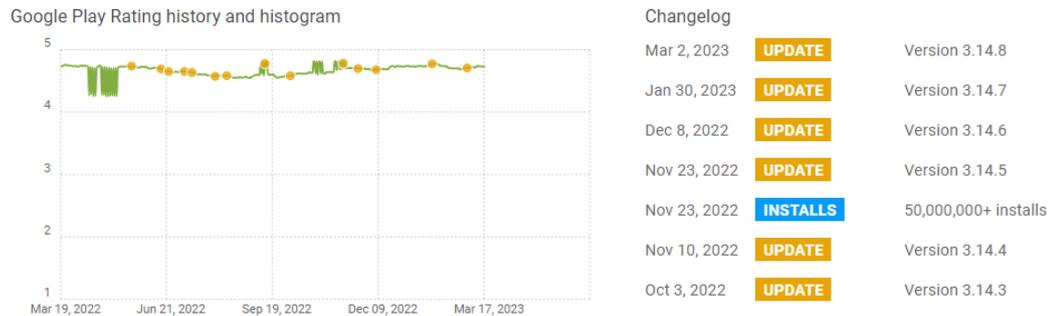
Gambar 1.1. *Google Play Rankings*

Berdasarkan data dari situs analisis statistik AppBrain yang terdapat pada Gambar 1.1, Maxim secara konsisten menempati peringkat pertama pada kategori *Auto & Vehicles* di Indonesia pada periode triwulan pertama tahun 2023, serta terus bertahan di 50 (lima puluh) besar untuk kategori *Overall* dan *Applications*. Data tersebut menunjukkan bahwa meski bukan menjadi aplikasi transportasi *online* yang paling banyak digunakan di Indonesia, namun Maxim perlahan mulai dilirik dan diperhitungkan masyarakat/konsumen Indonesia, terutama bagi yang sedang menghemat biaya pengeluaran. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat/konsumen Indonesia yang menggunakan Maxim sebagai pilihan transportasi (Tsalisa dkk, 2022)

Muhammad Rizky Ginanjar, 2023

EVALUASI DAN REKOMENDASI USABILITY PADA APLIKASI MOBILE MAXIM DENGAN METODE USABILITY TESTING DAN USE QUESTIONNAIRE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 1.2. *Google Play Rating History*

Gambar 1.2 menunjukkan walaupun telah terjadi peningkatan jumlah pengguna yang drastis dari tahun ke tahun, grafik *Google Play Rating History* menunjukkan adanya kenaikan dan penurunan nilai *rating* yang cukup tajam, terutama di periode bulan Maret sampai Juni 2022. Selain itu, versi terbaru di bulan Maret 2023 mengalami penurunan *rating* dibandingkan versi sebelumnya di bulan Januari 2023. Berdasarkan pengamatan pada laman ulasan aplikasi Maxim di Google Play Store, pengguna mengeluhkan terjadinya kendala pada aplikasi Maxim. Berikut beberapa contoh kendala yang dikeluhkan pengguna melalui ulasan di Google Play Store.

The image shows a screenshot of Google Play Store reviews for the Maxim app. It displays four individual reviews with their respective profiles, star ratings, dates, and text content.

- lis Sahara** (26/03/23): 5 stars. "Sangat mengecewakan. Titik jemput tidak sesuai dengan lokasi penumpang berada. Dikasih rute manual ke driver gak semua driver paham malah ngikutin maps terus. Padahal mappsnya ngaco. Mana gak ada fitur foto di chat, jadi kan membingungkan driver udah di titik tapi gak tau di mana. Harga juga tiba-tiba naik saat dalam perjalanan. Buat yang mau download mending pikir-pikir lagi deh."
- Penikmat Jajanan** (23/03/23): 5 stars. "Dear MAXIM, kalo update ,jangan sering minta update buat sekedar benerin bug doang. Ntuh benerin sekalian titik lokasi mappsnya. Kasihan kalo driver & pengguna yang kesusahan cari alamat/titik lokasi yang pas. Ini ngepin manual sudah sesuai lokasi, tp begitu sudah order malah berubah jauh. Beneran dulu titiknya,gemes ih, pen cubit. Terus soal biaya, jangan juga murah banget. Kasian driver, juga pengguna yang tiba² kaget dimintain ongkos yang 2x lipat dari aplikasi."
- Bayu Aldi** (12/02/23): 5 stars. "Masih kurang efektif masa mau order harus masuk ke crome dulu,ribet banget asli. Terus pas rincian pembayaran dan metode bayar nya juga gak bisa dicek ulang, nyusahin pokok nya."
- Farrel Adhyatma** (20/03/23): 4 stars. "kenapa sih saat titik lokasi udah pas, eh tiba tiba titik lokasinya pindah sendiri, trus tambahin fitur foto kek biar ga marahan sama drivernya saat titik lokasi tdk sesuai!!"

Gambar 1.3. Ulasan Pengguna Aplikasi *Mobile* Maxim di Google Play Store

Berdasarkan Gambar 1.3, meski aplikasi *mobile* Maxim memiliki nilai *rating* yang cukup tinggi diangka 4.8, akan tetapi jika mengulik ulasan dengan poin 1 (satu) dan 2 (dua) kebanyakan dari pengguna mengeluhkan mengenai permasalahan layanan dan kualitas sistem di aplikasi *mobile* Maxim. Banyak pengguna yang merasa kebingungan akibat alur pemesanan yang membingungkan, keterbatasan fitur yang dirasa akan memudahkan penggunaan, dan beberapa tampilan yang perlu adanya perbaikan. Permasalahan ini mengacu pada tiga aspek *usability*, meliputi efisiensi, efektivitas, dan kepuasan.

Temuan ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Tampubolon (2021) yang menjelaskan bahwa masih banyak pengguna aplikasi *mobile* Maxim yang mengeluh mengenai fasilitas yang diberikan oleh Maxim seperti harga yang tiba-tiba berubah, tampilan yang membingungkan, serta fitur yang tidak berfungsi. Hal tersebut membuktikan bahwa kebutuhan pengguna merupakan salah satu tujuan perlu dicapai oleh Maxim yang nantinya akan berujung pada kepuasan pengguna.

Sebagai langkah validasi, penulis melakukan survey prapenelitian kepada 30 pengguna aktif Maxim dari berbagai kalangan umur dengan intensitas penggunaan aplikasi antara satu bulan sekali sampai lebih dari satu kali dalam satu pekan. Hasil prapenelitian menunjukkan bahwa 76,7% partisipan merasa kesulitan dalam memahami alur pemesanan pada aplikasi *mobile* Maxim. Alur pemesanan Maxim Food (36,7%), Maxim Bike & Maxim Car (16,7%), dan merental mobil di Maxim Car (13,3%) menjadi tiga fitur teratas yang dipilih sebagai fitur dengan alur yang membingungkan. Selain itu, 93,3% partisipan merasa ada beberapa tampilan antarmuka aplikasi *mobile* Maxim yang perlu adanya perbaikan desain, terutama tampilan halaman Maxim Food (30%), halaman beranda (26,7%), dan halaman Maxim Bike & Maxim Car (16,7%). Langkah perbaikan tampilan dan alur pemesanan di aplikasi *mobile* Maxim sangat diperlukan karena 86,7% partisipan merasa kedua hal tersebut membuat mereka tidak melakukan pemesanan kembali pada aplikasi *mobile* Maxim.

Usability menjadi aspek penting dalam pembuatan aplikasi. Menurut Riyadi (2019), *usability* adalah sebuah analisa kualitatif yang menentukan seberapa mudah pengguna menggunakan antarmuka suatu aplikasi, aplikasi dapat dikatakan *usable* apabila fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien, dan memuaskan. Maka dari itu, sebuah aplikasi *mobile* perlu memperhatikan aspek *usability*. Karena tingkat *usability* sebuah aplikasi dapat menjadi tolak ukur seberapa bermanfaatnya aplikasi bagi pengguna. Semakin baik tingkat *usability* maka aplikasi semakin dapat bertahan dan dapat memiliki banyak pengguna. Dan begitu juga sebaliknya, jika *usability* aplikasi tersebut rendah, pengguna cenderung meninggalkan dan beralih menggunakan aplikasi sejenis lainnya (Hadi dkk., 2018).

Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi *usability* berupa *usability testing* pada aplikasi *mobile* Maxim untuk mengukur seberapa baik pengguna dapat belajar dan menggunakan sistem, juga merujuk pada seberapa puas pengguna dengan proses-proses pada sistem. Selain itu, untuk dapat mengetahui secara lebih mendalam mengenai letak alur dan tampilan antarmuka yang memerlukan perbaikan.

Untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi *mobile* Maxim, penulis menggunakan model *Usefulness, Satisfaction, and Ease of use (USE) Questionnaire*. *USE Questionnaire* dipilih karena memiliki parameter yang bersinggungan dengan permasalahan yang ditemukan penulis pada ulasan pengguna di *Google Play Store* dan survei prapenelitian, yaitu efisiensi, efektivitas, dan kepuasan.

Penelitian menggunakan *USE Questionnaire* sebelumnya dilakukan Fahmi dkk. (2018) yang melakukan perbaikan *usability* aplikasi pemesanan tiket bioskop. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan nilai *usability* yang sangat signifikan setelah dilakukan perbaikan yang dikategorikan berdasarkan 4 parameter *USE Questionnaire*. Evaluasi dan perbaikan *usability* pada aplikasi *mobile* juga pernah dilakukan Hadi dkk. (2018) yang menunjukkan adanya beberapa kekurangan pada aplikasi *mobile* KAI Access yang menyulitkan pengguna berdasarkan hasil temuan di beberapa ulasan di *Google Play Store*.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Evaluasi dan Perbaikan *Usability* pada Aplikasi *Mobile Maxim* dengan Metode *Usability Testing* dan *USE Questionnaire*”.**

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah ditentukan oleh penulis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana hasil evaluasi *usability* pada aplikasi *mobile Maxim* menggunakan metode *usability testing* dan *USE Questionnaire*?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan pada aplikasi *mobile Maxim* berdasarkan hasil evaluasi *usability*?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yakni:

1. Menganalisis hasil evaluasi *usability* pada aplikasi *mobile Maxim* menggunakan metode *usability testing* dan *USE Questionnaire*.
2. Mendeskripsikan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan pada aplikasi *mobile Maxim* berdasarkan hasil evaluasi *usability testing* dan *guidelines* yang berlaku.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya di pada bidang pengembangan aplikasi.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas tema serupa.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran mengenai kendala yang dialami pengguna beserta rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan nilai *usability* aplikasi *mobile Maxim*.

2. Peneliti ini dapat digunakan oleh pihak Maxim dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi, terutama pada segi tampilan dan alur pemesanan.

1.5. Batasan Masalah Penelitian

Berikut batasan-batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Evaluasi yang dilakukan menggunakan metode *usability testing* dan *USE Questionnaire*.
2. Tahapan evaluasi *usability* menggunakan aplikasi *mobile* Maxim v 3.14.8 untuk ponsel beroperasi sistem Android pada bulan Maret 2023.
3. Evaluasi dan perbaikan *usability* berfokus pada halaman Login, halaman Beranda, halaman Order, halaman Favorit, halaman Menu, fitur Maxim Bike, fitur Maxim Car, dan fitur Maxim Food.
4. *Tools* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Google Meet untuk melakukan *usability testing* secara *online*, Google Form untuk menyebar pernyataan *USE Questionnaire*, Figma untuk melakukan perbaikan tampilan antarmuka, Google Spreadsheet untuk mendokumentasikan hasil temuan penelitian, dan Maze untuk melakukan *usability testing* setelah perbaikan.
5. Hasil akhir berupa rekomendasi perbaikan yang meliputi tulisan dan desain antarmuka yang dibuat pada tingkat *high-fidelity* dan sudah *clickable prototype*.

1.6. Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi dibuat untuk memudahkan penyusunan skripsi. Bagian ini membahas mengenai urutan penulisan setiap bab dan subbab dalam skripsi. Dalam penulisan ini terdapat 5 bab yang disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan batasan penelitian, serta struktur organisasi skripsi

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab kajian pustaka ini menjelaskan mengenai landasan teori dari evaluasi, perbaikan, aplikasi *mobile*, *usability*, *usability testing*, *USE Questionnaire* serta menjelaskan penelitian terdahulu dari topik yang diambil.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab metode penelitian mengemukakan perancangan dan alur penelitian yang akan dilakukan. Bab ini juga membahas mengenai objek penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi, sampel, dan penentuan partisipan *usability*, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV ini mengkaji gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan mengenai hasil-hasil temuan yang didapat dari tahapan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab terakhir ini berisi simpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian yang telah ditemukan. Bab ini juga mengemukakan saran dari hasil penelitian yang telah disahkan.