

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi *online* adalah salah satu inovasi dalam dunia bisnis. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk memesan kendaraan berupa motor atau mobil melalui aplikasi yang tersedia di *smartphone*, lalu pengguna dan *driver* dapat saling berinteraksi melalui aplikasi tersebut [1]. Bisnis transportasi *online* dikenal akhir-akhir ini, contohnya adalah Gojek dan Grab. Dua perusahaan ini membuat perubahan yang signifikan pada masyarakat dan bahkan perusahaan ini telah menjadi layanan jasa berbasis aplikasi yang besar [2]. Jumlah pengguna transportasi *online* di Indonesia pada tahun 2018. Pengguna Uber berjumlah 50%, Grab 65% dan Gojek 85% [3]. Tidak hanya berfokus pada bidang transportasi, Grab dan Gojek menawarkan beberapa fitur lain yang dapat menunjang kebutuhan harian pengguna, contohnya pada aplikasi Gojek mereka menawarkan beberapa layanan berupa GoFood, Gomart, GoClean, Gomassage, GoSend, GoPulsa, dan masih banyak lagi [4]. Tidak hanya Gojek, Grab juga menambahkan fitur yang serupa yang diberi nama GrabFood, GrabHitch, GrabExpress dan beberapa fitur lainnya [5].

Kenyamanan pengguna harus diperhatikan dalam sebuah aplikasi. Kepuasan dan kenyamanan pengguna, dalam ilmu HCI disebut *user experience*. *User experience* adalah perasaan pengguna saat berinteraksi dengan objek yang ada dihadapan pengguna [6]. Berdasarkan penjelasan ini suatu sistem atau aplikasi harus menyesuaikan dengan kenyamanan penggunanya. *Usability* pada sebuah sistem perlu dikarenakan seiring perkembangan teknologi, pengguna menuntut kenyamanan dan kesinambungan dalam sebuah sistem [7].

Salah satu cara mengukur pengalaman pengguna adalah menggunakan kuesioner *Usability Metric for user experience* (UMUX). *Usability Metric for user experience* adalah sebuah metode yang digunakan untuk membantu dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi transportasi *online* Gojek dan Grab. Alasan menggunakan metode UMUX adalah metode ini

termasuk metode yang ideal. Dimana skala UMUX lebih pendek dari *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini penting karena menyangkut kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi transportasi *online*, yang dimana itu juga berdampak kepada perusahaan yang bersangkutan.

Hasil penelitian terdahulu yang berjudul perbandingan pengalaman pengguna pada aplikasi *mobile* Gojek dan Grab (studi pada konsumen PT Go-jek dan PT Grab Indonesia di DKI Jakarta), dengan menggunakan metode *HEART* Gojek lebih mendapatkan tanggapan positif lebih banyak dari pada pengguna dibandingkan dengan Grab [8].

1.2 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka permasalahan yang diambil yaitu bagaimana mengukur tingkat pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi transportasi *online* menggunakan UMUX.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan analisis ini adalah mengukur tingkat pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi transportasi *online* untuk kebutuhan sehari-hari dan membandingkan terdapat perbedaan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Gojek dan Grab.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Analisis dilakukan oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi transportasi *online*.
2. Analisis ditujukan terhadap dua aplikasi transportasi *online* di Indonesia yaitu Gojek dan Grab

1.5 Manfaat

Manfaat dari analisa ini adalah untuk mengetahui seberapa nyaman pengguna dalam menggunakan aplikasi transportasi *online*, sehingga jika ada kekurangan pada kedua aplikasi tersebut dapat menjadi masukan bagi perusahaan terkait pengalaman pengguna.