

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Analisis ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi transportasi *online* Gojek dan Grab. Diharapkan untuk kedepannya dengan adanya hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan untuk perusahaan yang bersangkutan untuk terus mengembangkan aplikasi yang mereka buat agar terus memberikan kenyamanan kepada pengguna. Kajian pustaka terhadap lima penelitian terdahulu dapat dijelaskan sebagai berikut.

Penelitian menjelaskan tentang munculnya Gojek di tengah permasalahan kemacetan yang ada di Jakarta. Munculnya Gojek berperan mempermudah masyarakat dalam mencari dan menggunakan transportasi berupa ojek atau taksi yang bisa diakses melalui *smartphone* dimana saja dan kapan saja sehingga bisa lebih efisien waktu. Diharapkan dengan munculnya aplikasi Gojek bisa membantu kebutuhan harian masyarakat [9].

Penelitian kedua menjelaskan tentang perkembangan transportasi seperti ojek dan taksi, banyak ojek dan taksi konvensional yang bergabung kedalam Gojek. Alasan beralihnya ke Gojek dikarenakan lebih mudah dalam mencari konsumen dan diharapkan pengguna jasa transportasi umum terbantu akan adanya Gojek dikarenakan bisa diakses dimana saja dan kapan saja melalui *smartphone* [10].

Penelitian ketiga menjelaskan tentang tingkat pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi Gojek dengan metode HEART *Metric*. Dalam hasil pengujian tertulis bahwa Gojek mampu memberikan kenyamanan dalam pengalaman pengguna sebesar 73,88%. Dari hasil tersebut bisa dikatakan metode ini cukup mumpuni untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Gojek [11].

Penelitian keempat (Arianis Chan, 2017) menjelaskan tentang membandingkan tingkat pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi transportasi online Gojek dan Grab di DKI Jakarta. Dengan menggunakan metode HEART *Metric* peneliti dapat mendapatkan informasi terkait kenyamanan pengguna. Hasil dari tes yang dilakukan oleh peneliti tertera bahwa Gojek lebih banyak mendapatkan tanggapan positif lebih banyak dari para pengguna dibandingkan Grab [8].

Penelitian terakhir (Amiruddin, 2019) menjelaskan tentang analisa kenyamanan dari pelayanan *driver* Grabbike yang terdapat di Kota Malang. Dengan menggunakan metode deskriptif, peneliti melakukan wawancara serta pengamatan agar mendapatkan suatu pola komunikasi yang terjadi antara *driver* dan pengguna. Dari hasil yang tertera pada penelitian ini ditemukan 3 jenis komunikasi yang terjalin, diantaranya komunikasi satu arah, komunikasi dua arah dan komunikasi spiral. Berdasarkan kajian tersebut, maka penelitian ini mengusulkan satu metode pengukuran pengalaman pengguna. Adapun pada tabel 2.1 terdiri dari penelitian sebelumnya sebagai acuan untuk melakukan penelitian analisis *user experience* pada aplikasi transportasi *online* [12].

Tabel 2.1 Kajian Penelitian

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
1	Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan : Studi Tentang Ojek Online “ GOJEK” di Jakarta	Studi ini memberi gambaran bahwa Gojek mampu meminimalisir resiko kemacetan yang terjadi di Jakarta	Membandingkan fitur dan tingkat pengalaman pengguna dari 2 aplikasi transportasi <i>online</i>	Melakukan pendekatan kepada masyarakat agar mempertimbangkan penggunaan transportasi umum khususnya gojek karena dapat menekan angka kemacetan di Jakarta.	Studi ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang dimana metode ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi.	Gojek merupakan inovasi di bidang transportasi sehingga dapat memudahkan para pengguna dalam kebutuhan harian.
2	Analisis Perkembangan Industri Transportasi <i>Online</i> di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)	Menentukan apakah transportasi <i>online</i> memungkinkan berjalan pada saat pada sistem transportasi Indonesia belum tertata dengan baik	Perancangan ide terkait industry disruptif agar tetap memberikan peran penting kepada industry transportasi	Diperlukan <i>market</i> baru, fokus pada market baru serta meningkatkan pelayanan dan <i>value</i> kepada pengguna.	Menggunakan metode penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang perkembangan industri transportasi <i>online</i>	Transportasi yang dipilih masyarakat yang sebelumnya bersifat offline sekarang mulai beralih menggunakan transportasi online.
3	Analisis User Experience Aplikasi Gojek Menggunakan Heart Metrics	Melakukan penelitian untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna dalam penggunaan seluruh fitur yang tersedia pada aplikasi Gojek.	Penelitian kali ini lebih berfokus pada kenyamanan pengguna, bukan perkembangan bisnis transportasi <i>online</i> .	Kekurangan menggunakan metode ini ialah hasilnya yang bersifat subjektif, yang dimana hasil data yang diteliti belum tentu sama antar peneliti.	Dari hasil analisis angka yang dihasilkan sebesar 73,88%, bisa dikatakan metode ini cukup mumpuni untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna.	Gojek mampu memberikan kenyamanan dalam pengalaman pengguna di berbagai fitur yang mereka sediakan.
4	Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi <i>Mobile</i> Gojek dan Grab (Studi Pada Konsumen PT Gojek Dan PT Grab Indonesia Di DKI Jakarta)	Membandingkan tingkat pengalaman pengguna menggunakan aplikasi transportasi online	Menerapkan metode heart untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Gojek dan Grab.	Nilai yang dihasilkan bersifat subjektif, yang dimana jika cara ini dilakukan oleh peneliti lain atau dilakukan ditempat lain, maka hasil yang akan didapat akan berbeda.	Menggunakan metode <i>HEART</i> untuk membantu mendapatkan informasi terkait tingkat kenyamanan pengguna terhadap aplikasi Gojek dan Grab.	Dari kedua hasil tes yang dilakukan, Gojek mendapatkan tanggapan positif lebih banyak dari para pengguna dibandingkan dengan Grab.
5	Pola Komunikasi <i>Driver</i> Ojek <i>Online</i> Grabbike pada Pelayanan Customer di Kota Malang	Meneliti tentang pola pelayanan dan komunikasi <i>driver</i> Grabbike kepada pelanggan	Penelitian ini hanya berfokus pada pelayanan <i>diver</i> kepada pengguna aplikasi Grab.	Waktu yang digunakan untuk mewawancarai dan melakukan pengamatan cukup lama.	Menggunakan metode penelitian deskriptif, peneliti mendapatkan gambaran situasi dengan wawancara dan pengamatan agar mendapatkan pola komunikasi antara <i>driver</i> dengan penumpang	Dari hasil penelitian terdapat 3 jenis komunikasi yang terjalin antara <i>driver</i> dan pengguna yaitu komunikasi satu arah, komunikasi dua arah dan komunikasi senarah

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Mobile Application

Mobile Application adalah proses pengembangan aplikasi untuk perangkat genggam seperti PDA, asisten digital perusahaan ataupun ponsel genggam. Aplikasi ini sudah ada pada telepon genggam kit jika telah diunduh oleh pengguna dari toko aplikasi dan dari distribusi perangkat lunak *mobile* platform lain [13] .

Transportasi *online* adalah sebuah jasa layanan transportasi berbasis internet mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan pemberian nilai terhadap *drivernya*. Transportasi *online* sendiri ialah salah satu usaha yang dikembangkan oleh perusahaan tertentu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang terus semakin berkembang.

a. Gojek

Berangkat dari layanan transportasi *online*, sekarang Gojek memiliki lebih dari 20 layanan yang menjadi solusi untuk kebutuhan sehari-hari. Gojek memulai perjalanannya pada tahun 2010 dengan layanan pertama kami yaitu pemesanan ojek melalui *call-center*. Tahun 2015, Gojek berkembang pesat setelah meluncurkan sebuah aplikasi dengan tiga layanan yaitu GoRide, GoSend, dan GoMart. Sejak saat itu, Gojek semakin berkembang hingga menjadi grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara [4]. Adapun data pengunduh aplikasi jasa transportasi *online* berdasarkan pengguna dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2. 2 Data Pengunduh Aplikasi Transportasi Online

No	Nama	Jumlah
1	Uber	3.002.701
2	Grab	803.947
3	Gojek	680.961
4	Topjek	21.104
5	Teknojek	1.732

Sumber : (AR Maharama, 2017)

b. Grab

Grab adalah Perusahaan yang berasal dari Malaysia dan berkantor di Singapura. Grab menyediakan aplikasi layanan transportasi berbasis aplikasi seperti kendaraan roda 2. Kini, seiring dengan pertumbuhan Grab untuk melayani wilayah yang lebih luas di Asia Tenggara, kami memiliki hasrat yang lebih kuat untuk memberikan dampak positif. Kami bangga untuk hadir di wilayah yang perkembangannya paling cepat didunia, namun kami sadar akan keterbatasan yang ada [5].

2.2.2 *User Experience*

Definisi *UX* dalam ISO 9241-210, *user experience* adalah persepsi orang dan responnya dalam menggunakan sebuah produk, jasa ataupun sistem. *User experience* diukur dengan mengambil nilai dari segi kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sebuah produk, jasa ataupun sistem. *User experience* memiliki kekuasaan dalam menentukan seberapa tingkat kepuasan pengguna [14].

2.2.3 *Usability Testing*

Usability testing adalah bagian dari integrasi dalam sebuah alur pengembangan sistem (*system development life cycle*). *Usability testing* adalah salah satu metode yang digunakan untuk melihat tingkat kemudahan pengguna dalam melakukan interaksi dengan sebuah produk, web ataupun aplikasi. *Usability testing* perlu dilakukan untuk menguji apakah pengguna memiliki kendala saat menggunakan produk, web ataupun aplikasi. *Usability* meliputi beberapa faktor yaitu desain, kemudahan, efektif saat digunakan, tingkat kemudahan saat digunakan sehingga mudah diingat, dan tingkat kepuasan yang bersifat subyektif [15]. Pada penelitian ini menggunakan ISO 9241-11 sebagai pedoman untuk melakukan pengukuran *usability* yang dimana memiliki beberapa kriteria penilaian yaitu :

a. Efektivitas

Efektivitas digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan penyelesaian sebuah *task*. Tingkat penyelesaian dapat dihitung dengan

menetapkan nilai biner yaitu 1 jika responden berhasil menyelesaikan tugas dan 0 jika responden gagal menyelesaikan tugas. Adapun persamaan yang digunakan untuk menghitung efektivitas dapat dilihat pada persamaan 2.1.

$$Effectiveness = \frac{\text{number of tasks completed successfully}}{\text{Total number of task undertaken}} \times 100\% \quad (2.1)$$

dengan *number of tasks completed successfully* menunjukkan jumlah responden yang berhasil mengerjakan task dan *total number of tasks* menunjukkan total responden.

b. Efisiensi

Efisiensi digunakan untuk mengukur seberapa cepat responden dapat menyelesaikan *task* yang diberikan. Efisiensi dapat dihitung dengan menggunakan dua cara yaitu menggunakan persamaan efisiensi berdasarkan waktu (*time based efficiency*) dapat dilihat pada persamaan 2.2 dan efisiensi relatif keseluruhan (*overall relatif efficiency*) dapat dilihat pada persamaan 2.3 [19].

$$Time Based Efficiency = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N \frac{n_{ij}}{t_{ij}}}{NR} \times 100\% \quad (2.2)$$

dengan N adalah total *task* dengan satuan *goals*, R adalah jumlah responden, n_{ij} adalah hasil dari *task* ke-i oleh responden ke-j, dan t_{ij} adalah waktu yang dibutuhkan responden ke-j untuk menyelesaikan *task* ke-i dalam satuan *second*.

$$Overall Relative Efficiency = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N \frac{n_{ij} t_{ij}}{t_{ij}}}{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N t_{ij}} \times 100\% \quad (2.3)$$

dengan $R_j=1$ adalah responden ke-j pengujian *usability*, $N_i=1$ adalah task ke-i, n_{ij} adalah hasil task ke-i oleh responden ke-j, dan t_{ij} adalah waktu yang dibutuhkan responden ke-j untuk menyelesaikan tugas ke-i dalam satuan *second*.

b. Kepuasan

Kepuasan pengguna pada aplikasi Grab dan Gojek diperoleh menggunakan kuesioner *Usability Metric For User experience* (UMUX) dengan jumlah responden yaitu 30 orang. Kuesioner diberikan setelah responden selesai mengerjakan *task* untuk mengukur seberapa sulit *task* yang dikerjakan. Tiap kuesioner berisi 4 pertanyaan dengan menggunakan skala likert 1 sampai 7 pada gambar 2.1 yang mencantumkan 2 pernyataan positif dan 2 pernyataan negatif.



Gambar 2. 1 Skala Penilaian Likert

2.2.4 *Usability Metric for User Experience*

Usability Metric for user experience adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kegunaan umum pada suatu sistem dan disusun berdasarkan definisi kegunaan ISO 9241-11. Dikembangkan di Intel pada tahun 2020 oleh Kraih Finstad, kuesioner ini ditujukan untuk menawarkan cara alternatif yang lebih singkat daripada kuesioner SUS yang berbasis 10 item. UMUX terdiri dari 4 item yang mencantumkan 2 pernyataan positif dan negatif lalu dinilai oleh responden dengan menggunakan skala likert 5 atau 7 poin [14]. Dalam proses pengujian *User experience*, responden akan diberikan 4 pertanyaan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 7. Skala likert biasa digunakan untuk mengukur pendapat pengguna setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek. Dimana poin 1 menunjukkan sangat tidak setuju, poin 2 agak tidak setuju, poin 3 tidak setuju, poin 4 netral, poin 5 agak setuju, 6 setuju, 7 sangat setuju. Tabel dibawah akan digunakan oleh responden untuk memberi *score* pada setiap pertanyaan [16].

Pernyataan dari UMUX antara lain :

1. Produk/*software/prototype/website* ini mudah digunakan.
2. Produk/*software/prototype/website* ini membuat saya kesusahan dalam pengoperasian.

3. Produk/*software/prototype/website* ini sudah seperti yang saya inginkan.
4. Produk/*software/prototype/website* menghabiskan banyak waktu dalam pengoperasiannya.

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa karena dinilai sebagai responden yang representatif, karena sebagian tidak memiliki kendaraan pribadi. Hal ini menjadi sebab mahasiswa cenderung lebih memilih menggunakan jasa transportasi *online*. Adapun alasan mahasiswa menggunakan transportasi *online* dapat dilihat pada tabel 2.3.

Tabel 2. 3 Alasan Mahasiswa Menggunakan Transportasi Online

No.	Alasan	Jumlah	Persentase
1	Akses yang lebih cepat dan mudah	143	49%
2	Lebih efektif	91	32%
3	Pelayanan yang lebih nyaman	15	5%
4	Pengeluaran transportasi lebih sedikit	18	6%
5	Lainnya	22	8%

Sumber : (Ni Kadek Shintia Dewi, 2020)