

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, di Indonesia, perkembangan teknologi informasi sudah sangat berkembang. Ini juga mencakup layanan transportasi *online* yang harapannya bisa membuat pelayanan lebih baik dibandingkan dengan yang ditawarkan oleh transportasi konvensional [1]. Banyak perusahaan yang menawarkan layanan kini muncul dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, satu diantaranya ialah munculnya aplikasi super (*super app*).

Super app ialah aplikasi ini memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menjalankan beragam jenis transaksi hanya dengan satu aplikasi [2]. Kehadiran *super app* yang menyediakan banyak layanan pada satu platform bisa merubah kebiasaan dan tingkah laku orang-orang. Di Indonesia, dua aplikasi yang sering dipakai dan tergolong pada kelompok *super app* ialah Grab dan Gojek [3]. Menurut informasi dari *dailysocial*. Ide [4], aplikasi Gojek telah diunduh hingga 170 juta kali, sementara aplikasi Grab mencapai 187 juta unduhan. Walaupun kedua aplikasi ini mempunyai banyak kesamaan, sebagaimana fitur, fungsi, jenis layanan yang tersedia, tampilan antarmuka, dan banyak aspek lain yang saling bersaing [3].

Pada tahun 2022, jumlah pengguna aktif Grab mencapai 32,6 juta, sementara Gojek memiliki 27,5 juta pengguna. Berdasarkan studi yang dijalankan oleh *measureable.ai* antara Maret 2020 dan Februari 2021, Grab menduduki posisi teratas di pasar dengan pangsa hingga 51%. Di sisi lain, Gojek memperoleh pangsa pasar sebesar 49%. Walaupun pada Mei 2020, Gojek sempat unggul dengan 60%, namun pada Juli 2020, Grab kembali mengambil alih kepemimpinan dengan 54%, sementara Gojek menurun menjadi 46% [1]. Untuk menjaga posisinya sebagai pemimpin di sektor transportasi, Grab harus memperhatikan kepuasan pelanggan serta bersaing dengan baik di pasar.

Kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi melalui ulasan dari pelanggan yang telah menggunakan produk / layanan jasa yang diberikan oleh

perusahaan. [5] menjelaskan bahwa *user review* dapat menjadi referensi mengenai *user experience* yang pelanggan rasakan selama menggunakan produk. Di era teknologi ini banyak ulasan yang diberikan salah satunya adalah menggunakan ulasan aplikasi pada Google Play Store.

Berdasarkan data *market share by sales* oleh measurable.ai dan jumlah download pada aplikasi Grab di Google Play Store menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Grab di Indonesia lebih banyak dari pada GoJek. Akan tetapi pengguna aktif harian Gojek lebih unggul sebesar 3.85 juta daripada Grab yang hanya sebesar 2.09 juta pengguna aktif harian. Ulasan atau umpan balik sangat penting bagi bisnis dan juga pemerintah karena mereka dapat memperoleh informasi berharga mengenai wawasan terhadap produk dan layanan [6] penting untuk dilakukan penelitian terhadap kedua aplikasi tersebut.

Gojek, yang didirikan pada tahun 2010, ialah sebuah perseroan teknologi yang berasal dari Indonesia. Pendirinya ialah Nadiem Makarim, Michaelangelo Moran, dan Kevin Aluwi. Mulanya[7], Gojek beroperasi sebagai telepon-berbasis layanan ojek, di mana sistem pemesanan hanya melalui panggilan Pusat yang menghubungkan pengemudi dengan pelanggan. kemudian berkembang menjadi *super-platform* aplikasi. Gojek memiliki tiga pilar utama: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Gojek memiliki berbagai macam fitur dalam aplikasinya. Satu diantaranya ialah Go-Food, yang menjadi layanan pengantaran makanan yang paling banyak dipakai oleh pengguna. Fitur yang lain, Go-Ride, menawarkan transportasi penumpang dengan sepeda motor. Selain itu, ada juga Go-Car, yang juga melayani penumpang tetapi memakai mobil. Selanjutnya, ada Go-Send, layanan untuk mengirim paket atau barang kecil, dan Go-Clean, yang menyediakan layanan pembersihan rumah secara profesional.

Grab ialah satu diantara layanan paling besar di Indonesia saat ini. Layanan ini dikelola oleh Grab Holdings Inc, yang berlokasi di Singapura, dan menjadi satu diantara platform transportasi online yang populer. Grab dibangun pada tahun 2012 untuk menawarkan layanan transportasi. Grab saat ini telah berubah menjadi aplikasi utama yang memberikan layanan beragam

seperti pengiriman makanan, transportasi, pembayaran dan logistik,, semua dalam bentuk platform seluler sesuai permintaan. Kini, aplikasi Grab bisa diakses di smartphone berbasis iOS dan Android. Pengguna bisa mengunduh aplikasi tersebut secara gratis melalui *AppStore* atau *PlayStore* [8]. Sejak wabah Covid-19, jumlah orang yang memakai layanan Grab dan Gojek telah berubah lantaran aturan pemerintah yang membatasi kegiatan di luar rumah. Penggunaan layanan transportasi menurun, sementara permintaan untuk pengiriman pesanan makanan dan barang meningkat [4].

Di antara beragam merek layanan transportasi *online*, Grab dan Gojek ialah yang persaingannya paling ketat [9]. Saat ini, Indonesia berada di urutan keempat dalam hal jumlah pengguna layanan transportasi online terbanyak di Asia. Bersumber informasi statistik, jumlah orang yang memakai aplikasi transportasi online di Indonesia menembus sekitar 39,6%. Indonesia menempati posisi keempat. Mutu layanan menjadi hal penting dalam memilih layanan transportasi. [10] memaparkan bahwasanya kualitas layanan ialah kemampuan suatu bisnis dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna berdasarkan harapannya.

Berdasarkan Permasalahan yang telah dipaparkan tersebut, Penulis ingin melakukan penelitian perbandingan pengalaman pengguna gojek dan grab di kota malang, dikarenakan Kota Malang adalah salah satu kota dimana banyak terdapat kampus negeri maupun swasta Kota ini juga merupakan sebuah pasar dimana banyak sekali mahasiswa yang menggunakan platform transportasi online seperti Grab dan Gojek. Regional Manajer Jatimbalinus Gojek, Boy Arno Muhamad [11] memaparkan, kini, di kawasan Malang Raya, terdapat kisaran 10 ribu pengemudi mitra yang aktif, dan juga ada puluhan ribu UMKM yang menjadi bagian dari komunitas ini. Selain itu, di beberapa titik Kota Malang terdapat banyak tempat berkumpulnya para driver yang dekat dengan pemukiman yang menjadi pertimbangan bagi peneliti untuk mempermudah dalam mengambil data. Lebih lanjut, [12] di Antara News yang menyatakan bahwa Pemerintah Kota Malang mengatakan, “kini, upaya dilakukan guna menunjang sektor usaha UMKM, yang mencakup usaha kecil, menengah, dan mikro, dengan memakai platform digital. Wali Kota Malang,

Sutiaji, mengungkapkan bahwasanya pelaku UMKM, sebagaimana pedagang pasar di Kota Malang, sudah menggunakan platform digital guna meluaskan jangkauan pasar produk yang dihasilkan”. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa Pemerintah daerah Kota Malang juga turut mendukung dengan adanya proses digitalisasi dalam rangka untuk meningkatkan perekonomian. Dengan demikian Kota Malang merupakan kota yang cocok untuk dijadikan lokasi penelitian.

Pengalaman pengguna ialah semua kegiatan yang terjadi saat seseorang berinteraksi langsung dengan layanan dan sistem. Hal ini menciptakan reaksi dan pandangan yang meliputi penilaian mengenai manfaat, kemudahan, efisiensi dan kualitas dari produk sistem tersebut. Elemen-elemen pada pengalaman pengguna berkaitan langsung dengan orang-orang yang memakai produk/layanan. Secara umum, aspek itu terdiri dari *pragmatic quality*, *attractiveness*, dan *hedonic quality*. *Pragmatic quality* berhubungan dengan cara layanan itu berfungsi atau melaksanakan tugasnya, seperti seberapa bergunanya. Di lain sisi, *hedonic quality* berhubungan dengan nilai-nilai pribadi pengguna dan ekspresi individu, sebagaimana perasaan atau emosi yang dirasakan oleh pengguna [13]. Oleh karenanya, penting untuk menganalisis aspek User Experience. Satu diantara cara untuk mengukurnya ialah memakai metode UEQ (*User Experience Questionnaire*).

Urgensi Persaingan layanan transportasi daring di Indonesia tidak hanya ditentukan oleh harga dan ketersediaan layanan, tetapi juga oleh kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) saat berinteraksi dengan aplikasi. Dalam konteks ini, baik serupa, setiap aplikasi memiliki perbedaan desain antarmuka (*interface*) yang memengaruhi persepsi kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting dilakukan perbandingan pengalaman pengguna secara sistematis untuk mengetahui sejauh mana elemen visual dan fungsional tersebut memengaruhi kenyamanan mahasiswa di Kota Malang sebagai pengguna aktif. Dari segi tampilan, layout dan komposisi warna menjadi aspek yang menonjol dalam penilaian awal pengguna. Aplikasi Gojek menggunakan nuansa hijau tua dengan ikon-ikon berukuran besar yang menonjolkan kesan energik dan kontras kuat, sementara

Grab cenderung menampilkan warna hijau muda dengan komposisi yang lebih ringan dan minimalis. Namun, Selain aspek tampilan, kemudahan dalam mengakses informasi penting juga menjadi faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna. Contohnya, sebagian pengguna mengeluhkan kesulitan dalam menemukan informasi saldo *e-money* (GoPay atau OVO) atau riwayat transaksi, terutama ketika elemen tersebut tersembunyi di dalam submenu atau ikon kecil. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun kedua aplikasi menyediakan fungsi serupa, tingkat kejelasan, efisiensi, dan keandalan interaksi bisa berbeda tergantung pada rancangan antarmuka dan struktur navigasinya. Oleh karena itu, penelitian perbandingan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) menjadi penting untuk menilai bagaimana perbedaan desain visual dan struktur informasi tersebut berdampak terhadap persepsi pengguna secara objektif. Metode UEQ (*User Experience Questionnaire*) ialah metode yang dipakai guna mengukur mutu sebuah aplikasi sesuai impresi pengguna dengan mengacu pada 6 skala yang terdapat di UEQ, diantaranya Kejelasan (*Perspiciuity*), Daya Tarik (*Attractiveness*), Ketepatan (*Dependability*), Efisiensi (*Efficiency*), Kebaruan (*Novelty*), dan Stimulasi (*Stimulation*). Cara melaksanakan kuesioner ialah mengikuti metode UEQ dengan melibatkan sejumlah pengguna guna memahami pengalamannya saat memakai aplikasi tersebut. Dari hasil studi berikut, harapannya bisa memberi informasi tentang mutu kedua aplikasi kepada pengembang aplikasi dalam rangka menciptakan aplikasi baru atau menjalankan pengembangan di masa mendatang [1].

Metode UEQ (*User Experience Questionnaire*) ialah metode yang dipakai guna mengukur mutu sebuah aplikasi sesuai impresi pengguna dengan mengacu pada 6 skala yang terdapat di UEQ, diantaranya Kejelasan (*Perspiciuity*), Daya Tarik (*Attractiveness*), Ketepatan (*Dependability*), Efisiensi (*Efficiency*), Kebaruan (*Novelty*), dan Stimulasi (*Stimulation*). Cara melaksanakan kuesioner ialah mengikuti metode UEQ dengan melibatkan sejumlah pengguna guna memahami pengalamannya saat memakai aplikasi tersebut. Dari hasil studi berikut, harapannya bisa memberi informasi tentang mutu kedua aplikasi kepada pengembang aplikasi dalam rangka menciptakan

aplikasi baru atau menjalankan pengembangan di masa mendatang [1].

Sebelumnya, studi yang dijalankan oleh Abdillah memaparkan bahwasanya setiap kategori UEQ mendapat bobot di area positif. Kategori “*perspicuity*” mendapatkan bobot tertinggi, sementara kategori “*novelty*” memperoleh bobot terendah. Bobot Benchmark untuk aplikasi Gojek memaparkan bahwasanya skala penilaiannya ada dalam kategori “*Good*” dan “*Above Average*”. Studi berikut memakai pendekatan UEQ berkaitan dengan FinTech dan juga memberi rekomendasi guna membandingkan dua aplikasi FinTech. Rekomendasi studi berikut bisa memberi masukan atau ide tambahan untuk studi di masa depan, khususnya yang berhubungan dengan UX [14]. Studi yang dijalankan oleh A Prayoga, dkk mengenai pengalaman pengguna di Jogjakarta memakai metode UEQ, dengan menekankan pandangan tentang pengalaman pengguna serta menilai mutu aplikasi Jogjakarta. Temuan studi berikut memaparkan bahwasanya aspek kejelasan mendapatkan bobot tertinggi dibandingkan faktor lain. Selain itu, aspek kejelasan juga meraih bobot tertinggi dari data perbandingan yang didapat [15]. Studi yang diselenggarakan oleh Ahmad Farisi, dkk fokus pada analisis elemen pengalaman pengguna untuk lebih memahami perasaan para penggunanya. Hasil analisis pengalaman pengguna dengan UEQ memaparkan bobot yang berada di bawah standar. Harapannya saran dari studi berikut bisa mendorong perbaikan pengalaman pengguna di situs SIPENAMAS MDP [16].

Dari pemaparan serta studi yang telah dijalankan oleh para peneliti terdahulu, UEQ (*User Experience Questionnaire*) bisa dimanfaatkan guna menilai perbandingan pengalaman pengguna antara aplikasi Grab dan Gojek.

Peneliti ingin mengevaluasi persepsi perbedaan dari pengguna kedua aplikasi sesuai *user experience* pengguna, maka peneliti mengambil laporan tugas akhir yang berjudul “Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab di Kota Malang Menggunakan Metode UEQ”.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana melakukan perbandingan kepuasan pengguna dengan menerapkan metode *User Experience Questionnaire* pada aplikasi Gojek dan Grab di Kota Malang?

- b. Bagaimana hasil pengukuran user experience dari pengukuran 6 aspek *User Experience Questionnaire* pada aplikasi Gojek dan Grab?
- c. Apa faktor utama yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam memilih antara Gojek dan Grab di Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengukuran user experience dengan metode *User Experience Questionnaire*
- b. Mengetahui hasil dari pengukuran *user experience* di aplikasi Gojek dan Grab menggunakan pengukuran 6 aspek *User Experience Questionnaire* yaitu *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty*
- c. Menghasilkan rekomendasi untuk perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas aplikasi Gojek dan Grab

1.4 Batasan Masalah

- a. Objek studi berikut mahasiswa kota Malang yang pernah memakai aplikasi Grab dan Gojek sebagai partisipan.
- b. Pada metode berikut memakai 26 item pertanyaan dari 6 aspek UEQ (*Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Stimulation, Dependability, Novelty*).
- c. Sebanyak 100 partisipan akan menerima angket berdasarkan perhitungan sampel yang diperoleh dari rumus Slovin.
- d. Hasil data dari angket akan diolah dengan memakai Alat Analisis Data UEQ.
- e. Penelitian difokuskan pada fitur utama dari kedua aplikasi, yaitu GoFood, GoRide, GoCar, GoSend, dan GoMart untuk Gojek serta Grabfood, GrabBike, GrabCar, GrabMart, dan GrabExpress untuk Grab. Fitur-fitur ini merupakan layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna di Kota Malang.