

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Peneliti Terdahulu**

Studi [14] dengan judul “Analisis Aplikasi menggunakan User Experience Mobile Transportasi Online Questionnaire pada Era Milenial dan Z”. Temuan studi sebelumnya ini berkaitan dengan pengalaman pengguna yang dialami oleh gen Z dan milenial ketika memakai aplikasi Gojek, dan studi berikut menerapkan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*). Studi berikut tujuannya guna menganalisis serta mengkaji pengalaman mahasiswa dari generasi Z dan milenial dalam memakai layanan transportasi online yang populer, yakni Gojek. Umumnya, aplikasi Gojek mendapat penilaian yang sangat memuaskan dalam memberi pengalaman kepada penggunanya. Kategori “Kejelasan” mendapatkan nilai tertinggi, sementara kategori “Kebaruan” memperoleh nilai terendah. Dari hasil studi, ada beberapa kesimpulan yang bisa diambil, yakni bahwasanya semua kategori dalam penilaian Pengalaman Pengguna untuk aplikasi Gojek memaparkan bahwasanya aplikasi ini ada dalam area penilaian yang positif, namun perlu ada perbaikan pada aspek kebaruan aplikasi.

Studi [15] yang berjudul “Analisis User Experience Jogjakita Menggunakan User Experience Questionnaire”. Hasil studi berikut ialah rata-rata presentase impresi untuk aspek kejelasan menunjukkan bobot tertinggi dibandingkan dengan aspek lainnya. Di lain sisi, aspek kebaruan mencatat bobot terendah saat dibandingkan dengan yang lain. Pada data benchmark, aspek kejelasan juga tercatat mempunyai bobot paling tinggi, sementara aspek kebaruan tetap menunjukkan bobot di bawah aspek lain. Oleh karenanya, dalam pengalaman pengguna, kejelasan, daya tarik, dan efisiensi memperoleh bobot di atas rata-rata. Sementara itu, skala untuk stimulasi, ketepatan, dan kebaruan memperoleh bobot di bawah rata-rata. Hal tersebut memperlihatkan bahwasanya aplikasi Jogjakita perlu perbaikan pada skala stimulasi, ketepatan, dan terutama pada kebaruan. Berdasarkan data benchmark, nilai untuk kebaruan merupakan yang terendah dibandingkan dengan skala lainnya.

Studi [16] yang berjudul “Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Sistem Pengelola Jurnal Menggunakan Metode User Experience Questionnaire”. yang mengkaji perihal analisis elemen pengalaman pengguna untuk lebih memahami perasaan pengguna melalui UEQ. Temuan analisis dalam situs web SIPENAMAS MDP dengan memakai pendekatan UEQ memaparkan bobot pada skala kejelasan (0.98), daya tarik (1.10), ketepatan (1.13), efisiensi (0.88), stimulasi (0.92), kebaruan (0.57). Semua skala sesuai data pembanding memaparkan kategori di bawah rata-rata, sehingga diperlukan peningkatan pada situs web SIPENAMAS MDP di semua skala. Hasil evaluasi pengalaman pengguna memakai UEQ memaparkan hasil yang kurang memuaskan. Harapannya saran-saran dari studi berikut bisa dijadikan referensi untuk memperbaiki pengalaman pengguna di situs web SIPENAMAS MDP.

Studi [17] yang berjudul “Analisis pengalaman pengguna pada aplikasi TIX ID menggunakan Metode User Experience Questionnaire” Hasil studi yang mengkaji mengenai penggunaan aplikasi untuk memesan tiket film secara daring, yakni TIX ID. Pada studi berikut, populasi yang dikaji bersumber dari STMIK Borneo Internasional Balikpapan yang tujuannya guna memahami bagaimana mutu pelayanan terpengaruh oleh para pengguna aplikasi TIX ID saat menjalankan pemesanan tiket film secara daring dan hendak mengeksplorasi pengalaman pengguna yang relevan dengan pengguna dalam hal fungsionalitas, kenyamanan, dan kemudahan ketika memakai Aplikasi TIX ID dengan menerapkan metode UEQ (User Experience Questionnaire). Hasil studi berikut memaparkan hasil yang menguntungkan, sehingga aplikasi ini sudah berada pada kondisi yang sangat baik dan harapannya bisa menjaga hasil yang telah dicapai.

## **2.2 Gojek**

Gojek ialah suatu perseroan teknologi yang dibangun di Indonesia, dibentuk pada tahun 2010 oleh Nadiem Makarim, Michaelangelo Moran, dan Kevin Aluwi. Mulanya [7], Gojek difungsikan sebagai layanan ojek yang mengandalkan telepon, di mana pemesanan dijalankan hanya lewat panggilan pusat yang menghubungkan konsumen dan pengemudi. Selanjutnya, Gojek

berevolusi menjadi aplikasi super-platform. Terdapat tiga pilar utama Gojek: inovasi, kecepatan, dan pengaruh sosial. Gojek memiliki berbagai fungsi dalam aplikasinya, di antaranya ialah Go-Food yang menjadi fitur utama untuk layanan pengantaran makanan yang paling banyak dipakai oleh para pelanggan. Go-Ride ialah layanan transportasi untuk penumpang dengan sepeda motor. Seperti Go-Car, Go-Ride juga difungsikan guna mengantar penumpang tetapi dengan memakai mobil. Selanjutnya, ada fitur Go-Send yang berperan sebagai layanan untuk pengantaran atau pengiriman barang atau paket kecil, dan Go-Clean ialah layanan yang menawarkan layanan pembersihan rumah secara profesional.

Pada konteks aplikasi Gojek, salah satu fitur yang sering digunakan dan relevan untuk evaluasi pengalaman pengguna adalah GoFood, layanan pesan-antar makanan. Data dari blog resmi Gojek menyebutkan bahwa GoFood memiliki lebih dari 50 juta transaksi per bulan di kawasan Asia Tenggara. Selain itu, survei Nielsen menyebutkan bahwa 83% konsumen urban menganggap GoFood mempunyai pilihan menu yang user friendly dan merchant yang beragam, dan persentase yang menilai aplikasi ini mudah digunakan juga mencapai 83%. Fitur lain yang juga jadi konteks penting adalah GoPay, dompet digital bawaan aplikasi Gojek, yang digunakan untuk pembayaran hampir semua layanan seperti GoRide, GoFood, GoSend, dll. Dalam survei pada Desember 2020, GoPay dipilih oleh 87% responden sebagai alat pembayaran digital paling populer dibanding mobile payment serupa di Indonesia. Untuk fitur-fitur tambahan sesuai kebutuhan pengguna, satu contoh adalah fitur “ganti lokasi GoFood”, dimana sepanjang tahun 2019 transaksi fitur ini di Kota Malang meningkat lebih dari 106 kali lipat dibanding bulan pertama peluncurannya.

**Tabel 2.1 Data Penggunaan dan Fitur Aplikasi Gojek**

No	Aspek yang Dinilai	Data/Temuan	Tahun	Sumber
1	Totaltransaksi GoFood per bulan	Lebih dari <b>50 juta transaksi</b> di Asia Tenggara	2022	Blog Resmi Gojek

2	Tingkat kemudahan penggunaan aplikasi (user friendly)	<b>83%</b> konsumen urban menilai aplikasi mudah digunakan	2020	Survei Nielsen
3	Popularitas fitur GoPay sebagai metode pembayaran digital	<b>87%</b> responden memilih GoPay dibanding mobile payment lain	2020	Survei Nielsen
4	Peningkatan transaksi fitur “ganti lokasi GoFood” di Kota Malang	Naik <b>106 kali lipat</b> dibanding bulan pertama peluncuran	2019	Data internal Gojek (Blog Gojek)
5	Pilar utama Gojek	Inovasi, kecepatan, dan pengaruh sosial	—	Profil Resmi Gojek

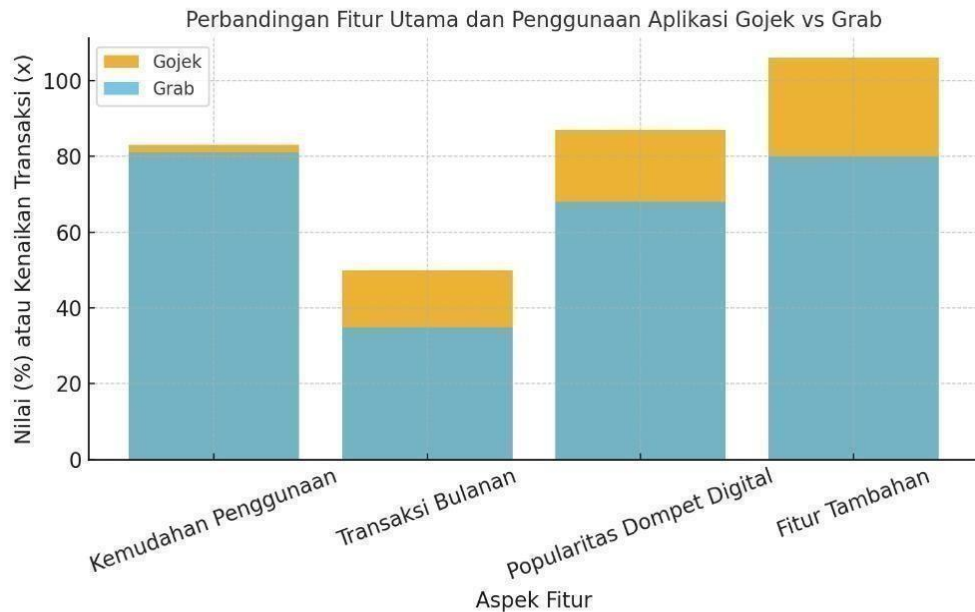
### 2.3 Grab

Grab ialah satu diantara layanan yang paling signifikan kini di Indonesia. Grab sebagai satu diantara penyedia layanan transportasi daring yang terkenal di tanah air dioperasikan oleh *Grab Holdings Inc* yang berpusat di Singapura. Didirikan pada tahun 2012, Grab awalnya berfokus pada penyediaan layanan transportasi. Kini, Grab telah berevolusi menjadi sebuah platform seluler yang menaungi permintaan dan aplikasi terdapat yang menawarkan beragam layanan, termasuk logistik, transportasi, pengantaran makanan, pembayaran, serta beragam layanan berbasis lain yang berbasis permintaan.

**Tabel 2.2 Data Penggunaan dan Fitur Aplikasi Grab**

No	Aspek yang Dinilai	Data/Temuan	Tahun	Sumber
1	Jumlah pengguna aktif di Indonesia	Lebih dari <b>35 juta pengguna aktif bulanan</b>	2022	Grab Indonesia Annual Report
2	Layanan paling sering digunakan	<b>GrabFood</b> dan <b>GrabBike</b> mendominasi hingga 70% transaksi harian	2021	iPrice x App Annie Report
3	Penggunaan GrabPay sebagai metode pembayaran digital	Sekitar <b>68%</b> pengguna aktif Grab memakai GrabPay secara rutin	2020	Katadata Insight Center

4	Penilaian kemudahan navigasi dan tampilan aplikasi	81% responden menilai tampilan Grab sederhana dan mudah digunakan	2021	Survei JakPat
5	Ekspansi fitur tambahan (layanan kesehatan & pengiriman)	GrabHealth dan GrabExpress meningkat pesat di masa pandemi	2020	Grab Official Newsroom



**Gambar 2.1. Perbandingan Grab dengan Gojek**

Gambar 2 menunjukkan hasil analisis perbandingan antara Gojek dan Grab berdasarkan empat aspek utama, yaitu kemudahan penggunaan, volume transaksi bulanan, popularitas dompet digital, serta peningkatan penggunaan fitur tambahan. Dari grafik terlihat bahwa Gojek memiliki performa yang lebih tinggi pada seluruh indikator, dengan tingkat kemudahan penggunaan mencapai 83%, transaksi GoFood lebih dari 50 juta per bulan, popularitas GoPay sebesar 87%, serta peningkatan transaksi fitur tambahan seperti “ganti lokasi GoFood” hingga 106 kali lipat. Sementara itu, Grab menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah pada setiap aspek, menandakan bahwa secara keseluruhan pengalaman pengguna terhadap fitur-fitur utama Gojek cenderung lebih positif dan intensif digunakan dibandingkan Grab di Kota Malang.

#### 2.4 User Experience (UX)

Pengalaman pengguna (*user experience*) ialah kegiatan hubungan

antara pengguna dan sistem serta layanan secara langsung yang memperoleh pandangan dan reaksi yang meliputi pandangan mengenai aspek kegunaan, kemudahan, efisiensi, dan mutu suatu produk sistem. Unsur-unsur pada pengalaman pengguna berkaitan dengan pemakai produk/layanan secara langsung. Umumnya, elemen- elemen itu dibagi menjadi kualitas pragmatis, daya tarik, dan kualitas hedonis. *Pragmatic quality* berhubungan dengan cara layanan berfungsi atau melaksanakan tugas tersebut, contohnya tentang manfaatnya. Guna mendapatkan pengalaman pengguna yang memuaskan, produk perlu dirancang agar user- friendly dan mempunyai fitur yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya, sebagaimana mencermati elemen navigasi yang gampang dimengerti, umpan balik yang baik, desain yang menarik perhatian, serta tingginya tingkat kegunaan [18].

## 2.5 User Experience Questionnaire (UEQ)

*Metode User Experience Questionnaire (UEQ)* ialah metode yang dipakai guna mengukur mutu suatu aplikasi sesuai impresi pengguna dengan mengacu pada 6 skala dalam metode UEQ [19], Ada 6 skala pengukuran pada UEQ, diantaranya[20]:

- a. *Attractiveness*: Impresi keseluruhan yang dirasakan pengguna terhadap produk. Apakah pengguna menyukai produk?
- b. *Perspiciuity*: Kemudahan yang dirasakan saat menggunakan produk. Apakah produk mudah menjadi familier saat digunakan?
- c. *Efficiency*: Interaksi antar pengguna dan produk dilakukan dengan cepat dan efisien.
- d. *Dependability*: Perasaan pengguna dalam kendali dalam melakukan interaksi. Dapatkah perilaku sistem diprediksi oleh pengguna?
- e. *Stimulation*: Kesenangan dan motivasi yang didapatkan saat menggunakan produk. Apakah produk memotivasi dan menarik saat digunakan oleh pengguna?
- f. *Novelty*: Kreativitas dan inovasi produk. Apakah produk tersebut memiliki tampilan yang inovatif dan kreatif sehingga dapat menarik minat pengguna?

Skala tersebut dikelompokkan menjadi 3 aspek yaitu *attractiveness*,

*pragmatic quality*, *hedonic quality* [21]. Aspek atraktif adalah bagian paling utama dari UEQ sebagai dimensi ukuran murninya yang berkaitan pada persepsi pengguna terhadap daya tarik sistem. Aspek pragmatik menuju pada persepsi pengguna terhadap aspek teknis yang berfokus pada tercapainya tujuan dalam desain sistem secara cepat dan efisien (*eficiency dimension*), mudah dipahami (*perspicuity dimension*) dan tidak mengekang (*dependability dimension*). Aspek hedonik berkorelasi dengan hal non-teknis yang berkaitan dengan perasaan pengguna yang melibatkan motivasi dan kebahagiaan (*stimulation dimension*) dan desain yang inovatif (*novelty dimension*).

## 2.6 Sampel Penelitian

Sampel penelitian ialah sejumlah bagian dari populasi yang dipakai guna melaksanakan sebuah studi dan bisa dipandang sebagai cerminan dari populasi secara menyeluruh. Guna memperoleh hal itu, bergantung pada ketersediaan waktu, dana, dan tenaga yang ada. Semakin tinggi atau rendah taraf kesalahan, maka diperlukan lebih banyak sumber daya, dan kebalikannya. Terdapat berbagai metode guna menetapkan jumlah sampel [22] acuan dasarnya ialah Rumus Slovin sebagaimana yang terlihat dalam gambar 10.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

**Rumus Slovin (1)**

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi.

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton	3
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik	7
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat	9
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional	10
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung	11
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk	12
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana	13
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan	14
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan	15
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman	16
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26

Gambar 2.2 Insrtumen Pertanyaan UEQ [20]

