

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sistem transportasi berjalan seiring dengan kemajuan teknologi. Kemudahan dalam menggunakan transportasi umum yang mudah diakses melalui smartphone, dimana saja dan kapan saja sehingga muncul transportasi online [1]. Transportasi online merupakan pelayanan jasa transportasi berbasis mobile yang bisa digunakan untuk kegiatan transaksi mulai dari transportasi, belanja barang, memesan makanan, dan banyak aktivitas lainnya [2][3]. Dengan adanya transportasi online dapat membuat kebutuhan setiap hari terpenuhi dan membantu kegiatan dengan cepat dan mudah [4]. Jasa transportasi online memiliki peran yang penting untuk kehidupan masyarakat [4]. Salah satu perusahaan yang menciptakan teknologi transportasi adalah Maxim yang menyediakan transportasi online dan layanan lainnya seperti pengiriman makanan, barang, dan layanan lainnya [4]. Tahun 2018 Maxim telah beroperasi di Indonesia dengan kantor yang berpusat di Jakarta dengan kepemilikan PT. Teknologi Perdana Indonesia [5]. Maxim terus mengembangkan aplikasinya dari waktu ke waktu dan memperluas operasinya ke banyak wilayah di Indonesia [5]. Maxim tidak hanya menyediakan layanan transportasi online, pesan antar makanan dan barang juga menjadi salah satu layanan yang sering digunakan masyarakat Indonesia [6].

User Experience atau pengalaman pengguna merupakan sikap, perilaku, dan emosi pengguna ketika menggunakan suatu produk, sistem atau layanan terkait dengan persepsi individu terhadap manfaat dan kenyamanan yang dirasakan [7]. Selama penggunaan sebuah aplikasi pengguna dapat merasakan kenyamanan hingga kesulitan selama menggunakan aplikasi tersebut. Melalui tanggapan pengguna yang telah di review oleh peneliti secara langsung melalui ulasan di Google Play Store, masih banyaknya keluhan dan ulasan negatif mengenai aplikasi Maxim. Pengguna banyak yang mengeluhkan tentang kualitas aplikasi dan kegunaan fitur yang masih membingungkan atau sulit digunakan dan membandingkan dengan

kemudahan penggunaan aplikasi sejenis. Dari penilaian pengguna yang negatif akan memudahkan pengguna untuk meninggalkan aplikasi tersebut [2]. Oleh karena itu, untuk meningkatkan ulasan pengguna, membuat kesan di antara pengguna dan produk serta layanan sangat penting [8]. Cara pengguna bekerja sama dengan suatu aplikasi memiliki pengaruh yang besar [8]. Dalam hal ini, pengalaman pengguna yang baik sangat penting untuk memberikan ikatan antara aplikasi dan pengguna semakin kuat [8]. Sehingga perlu adanya analisis pada aspek *User Experience*. Dari metode pengukuran *User Experience* yang digunakan salah satunya adalah metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah alat atau kuesioner yang dimanfaatkan untuk melakukan pengukuran pengalaman pengguna pada suatu produk [9]. Metode ini digunakan karena dapat memungkinkan pengguna untuk menggambarkan dengan sangat sederhana dan langsung terkait emosi, kesan, dan sikap yang muncul saat menggunakan aplikasi [10]. Sesuai dengan aspek yang dimiliki oleh metode UEQ, yaitu ada 6 aspek yang terdiri dari *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty* dan kemudian dibagi kedalam 26 item pertanyaan [9]. Setiap aspek UEQ menggambarkan kualitas yang berbeda untuk setiap aspek produk. Sehingga metode UEQ dapat dianggap sebagai metode yang cukup sederhana dan efektif untuk digunakan serta dapat membantu pengembang aplikasi meningkatkan kualitas user experience [10][11].

Melihat dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh A Prayoga dkk terhadap pengalaman pengguna pada Jogjakita dengan metode *User Experience Questionnaire*, dengan fokus pada perspektif pengalaman pengguna dan mengukur kualitas aplikasi Jogjakita. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kejelasan memiliki nilai tertinggi diantara aspek lainnya. Kemudian aspek kejelasan mendapat nilai tertinggi dari data benchmark yang diperoleh [8].

Penelitian yang dilakukan Ni Kadek dkk yang ingin mengetahui persepsi masyarakat terhadap sistem informasi DPMPTSP dengan melihat respon persepsi dari responden melalui interaksi. Dari penelitian ini telah menyimpulkan

hasil dengan disimpulkan bahwa hasil pengukuran pengalaman pengguna di DPMPTSP memiliki kategori positif [12].

Penelitian oleh Ahmad Farisi dkk yang membahas tentang analisis aspek pengalaman pengguna untuk mengukur perasaan pengguna dengan lebih baik. Hasil analisis pengalaman pengguna dengan UEQ menunjukkan skor di bawah rata-rata. Diharapkan rekomendasi dari penelitian ini dapat menjadi bahan pemikiran untuk meningkatkan pengalaman pengguna di website SIPENAMAS MDP [13].

Sehingga dari penjelasan dan penelitian para peneliti sebelumnya tentang *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi Maxim. Penelitian yang akan dilakukan dengan berjudul “Analisis User Experience Pada Pengguna Aplikasi Maxim Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana melakukan pengukuran user experience dengan menerapkan metode *User Experience Questionnaire* pada aplikasi Maxim ?
- b. Bagaimana hasil pengukuran user experience dari pengukuran 6 aspek *User Experience Questionnaire* pada aplikasi Maxim ?
- c. Bagaimana rekomendasi yang diberikan untuk dapat meningkatkan kualitas aplikasi Maxim ?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1.4 Batasan Masalah

- a. Penelitian ini menentukan mahasiswa yang pernah menggunakan aplikasi Maxim sebagai responden
- b. Pada metode ini menggunakan 26 item pertanyaan dari 6 aspek UEQ (*Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Novelty*)
- c. Kuesioner akan diberikan kepada 100 responden sesuai perhitungan sampel yang diambil dari rumus slovina
- d. Mengolah hasil data kuesioner menggunakan *UEQ Analysis Data Tools*

