

# BAB I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pada perkembangan zaman yang semakin maju teknologi juga semakin canggih dan berkembang sangat pesat. Dengan berkembangnya teknologi yang semakin maju banyak menimbulkan dampak positif dalam membantu manusia dalam melakukan aktivitasnya seperti menggunakan teknologi sebagai sarana informasi dan komunikasi sosial dan yang lainnya. Salah satu contohnya yaitu teknologi informasi berbasis *mobile*. Teknologi informasi berbasis *mobile* saat ini berkembang dengan sangat cepat dan sudah menjadi kewajiban dan kepentingan umum yang dibutuhkan manusia untuk membantu mereka untuk menyelesaikan segala pekerjaan mereka.

Sistem informasi merupakan satu kesatuan dari data olahan yang sudah terintegrasi dan lengkap dengan berbagai kegunaan yang ada dalam melakukan atau menjalankan berbagai fungsi-fungsi pada sistem informasi yang bertujuan untuk menganalisis, menyimpan, mengumpulkan, memproses, dan melakukan penyebaran data dan informasi yang ada untuk kepentingan tertentu [1]. Sistem informasi berbasis *mobile* merupakan sistem informasi yang menggunakan perangkat bergerak atau perangkat yang dapat dibawa kemana saja dengan ukuran mini sehingga lebih memudahkan pengguna dalam menggunakannya. Dalam sistem informasi terdapat dua jenis pengguna, yaitu pemakai informasi yang berarti pengguna yang mengakses halaman yang ada pada website atau aplikasi dan penghasil atau pengelola informasi yang berarti pengguna yang melakukan pengaksesan data aplikasi atau situs yang ada dari sistem informasi

Salah satu contoh dari sistem informasi berbasis *mobile* adalah aplikasi penyedia transportasi online. Aplikasi penyedia transportasi online merupakan aplikasi yang memberikan jasa transportasi kepada pengguna untuk memudahkan dan membantu pengguna dalam melakukan keperluan yang dibutuhkan. Aplikasi penyedia transportasi online mempunyai kelebihan yaitu waktu yang lebih efisien, kemudahan

dalam bertransaksi dan lain-lain. Salah satu contoh aplikasi penyedia transportasi online adalah Grab yang dapat di akses melalui layanan *mobile* sehingga pengguna dapat langsung menggunakannya sesuai dengan tampilan dan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Grab.

Grab merupakan layanan jasa transportasi online yang dapat diakses melalui aplikasi *mobile*. Grab sudah banyak digunakan dan diterima di berbagai masyarakat sehingga sudah dikenal luas dalam penggunaannya. Grab mempunyai berbagai penawaran layanan seperti layanan transportasi, layanan antar makanan, dan layanan kurir dengan menggunakan layanan *on demand* sehingga mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan dengan baik [2]. Aplikasi Grab juga masih memiliki kekurangan dalam menentukan lokasi tujuan yang diinginkan pengguna karena jangkauan yang sangat luas sehingga terkadang tidak terdeteksi.

Antarmuka pengguna (*user interface*) merupakan bentuk tampilan grafis yang berhubungan dengan pengguna untuk berinteraksi dengan komputer secara langsung sehingga dapat digunakan lebih efektif dan efisien. Yang perlu diperhatikan dalam antarmuka pengguna yaitu mempunyai tampilan yang baik dan mudah dipahami dan digunakan, serta dioperasikan oleh pengguna itu sendiri [3].

Analisis antarmuka pengguna (*user interface*) dapat dilakukan dengan menghitung atau mengukur kepuasan dan kenyamanan pengguna untuk mendapatkan hasil evaluasi. Perhitungan atau pengukuran ini dapat digunakan dengan metode *usability* [4] dengan mengisi kuesioner dan data pengisian kuesioner yang sudah ada akan diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner dan menggunakan Microsoft Excel untuk menguji *heuristic evaluation* dan data demografi.

Pada penjelasan diatas dapat diketahui bahwa hal yang perlu diperhatikan dalam penggunaan aplikasi *mobile* harus memenuhi kriteria yang diinginkan karena sangat mempengaruhi kepuasan pengguna pada saat menggunakan aplikasi yang

digunakan. Metode *usability* merupakan metode yang tepat untuk mengukur efisiensi, efektifitas dan kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi Grab pada saat ini karena aplikasi Grab yang terus berkembang dan mengalami pembaharuan dan penelitian ini menggunakan metode *usability* dan *heuristic evaluation* sebagai metode untuk menganalisis atau menghitung hasil persentase pada masing-masing nilai indikator dan variabel agar dapat mengetahui hasil tingkat persentase kepuasan dan kenyamanan pengguna aplikasi Grab. Analisis ini dilakukan dengan membuat berbagai tugas melalui kuesioner dan kemudian disebarakan kepada responden yang pernah atau sering menggunakan aplikasi Grab yang ada pada *smartphone* mereka. Kuesioner yang diisi oleh responden dapat memberikan hasil persentase pada setiap indikator sesuai pada *heuristic evaluation* dan mengetahui hasil data performansi dari pengguna untuk mengukur tingkat *learnability* dan *efficiency* pada aplikasi. Dan juga dapat memberikan hasil data preferensi pengguna untuk mengukur tingkat *memorability*, *errors*, dan *satisfaction* berdasarkan hasil dari responden pengguna Grab.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana hasil analisis aplikasi Grab dengan menggunakan metode *Usability Heuristic Evaluation*?
2. Apakah pengguna mempunyai kepuasan dalam menggunakan aplikasi Grab?

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Analisis aplikasi Grab berbasis *mobile* dengan metode *Usability Heuristic Evaluation*

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui hasil analisis terhadap aplikasi Grab menggunakan *Usability Heuristic Evaluation*

2. Mengetahui tingkat kepuasan atau kenyamanan pengguna pada aplikasi Grab

## 1.5 Metode Penelitian

### 1. Studi Pustaka

Pada tahapan ini penulis akan mencari berbagai referensi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan artikel maupun dari sumber informasi lainnya yang tentunya berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Penulis melakukan identifikasi rumusan masalah dan batasan masalah agar dapat memahami dan menyelesaikan permasalahan yang ada dengan lebih mudah.

### 2. Analisis Kebutuhan

Pada tahapan ini penulis akan melakukan analisis untuk mengukur tingkat *usability* berdasarkan kebutuhan apa yang ingin digunakan dalam penelitian. Pada tahap ini akan menentukan variabel, populasi dan sampel, menyusun kuesioner, dan menyebar kuesioner.

### 3. Uji kelayakan kuesioner

Pada tahapan ini dilakukan untuk memastikan hasil dari data kuesioner sudah layak digunakan untuk dianalisis. Untuk setiap pernyataan yang dipakai harus mempunyai sifat yang valid dan *reliabel* atau data yang dapat diandalkan. Untuk menguji kelayakan kuesioner dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas.

### 4. Pengujian

Pada tahap ini penulis akan melakukan analisis dan pengujian pada pengukuran *usability* dengan melakukan uji *heuristic evaluation* dan uji *usability* pada masing-masing indikator dan variabel.

### 5. Kesimpulan

Pada tahap ini akan memberikan penjelasan dari hasil yang telah didapatkan berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Berisikan sistematika penulisan dan penjelasan penulisan per bab

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang kajian penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya

### **BAB 3 LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang akan digunakan sebagai padoman dalam pemecahan masalah.

### **BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi tentang analisis dengan menggunakan langkah-langkah pengerjaan dan metode serta pengujian yang telah dilakukan.

### **BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan.

### **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan.