

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini, perkembangan teknologi mobile berkembang sangat pesat, dan layanan informasi harus mampu mengikuti perkembangan tersebut [1]. Seiring berjalannya waktu, masyarakat semakin menuntut teknologi yang bisa memenuhi berbagai kebutuhan dalam satu perangkat mobile. Hal ini tercermin dalam munculnya berbagai aplikasi mobile yang mendukung aktivitas sehari-hari. Salah satu contohnya adalah aplikasi JogjaKita yang dapat diunduh secara gratis melalui Google Play Store. Tujuan dari aplikasi ini adalah memberikan layanan yang mempermudah pengguna dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari melalui perangkat mobile.

JogjaKita beroperasi di bidang pariwisata dan layanan pendukungnya. Mereka menawarkan berbagai layanan, termasuk Jogja Ride (layanan transportasi), Jogja Kurir (layanan pengiriman), Jogja Food (layanan antar makanan), Jogja Driver (layanan pengemudi), Jogja Merchant (layanan untuk pedagang), Jogja Shop (layanan belanja), dan Jogja Mitra Daerah (layanan kerja sama dengan mitra lokal). Meskipun data menunjukkan bahwa JogjaKita telah tumbuh pesat dengan lebih dari 4 ribu unduhan di Google Play Store, banyak pengguna telah mengirimkan keluhan tentang layanan. Aplikasi tidak memenuhi kebutuhan banyak pengguna karena banyak yang mengalami kesulitan saat menggunakannya. Contoh salah satu ulasan dari seorang pengguna bernama Erik menyatakan, "kalo bikin aplikasi yang bener, mau login OTP susah." Ulasan tersebut mencerminkan bahwa ada masalah dalam proses login melalui OTP yang dirasakan sulit oleh pengguna.

Dari umpan balik yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JogjaKita masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Meskipun telah mengalami pertumbuhan dalam jumlah unduhan, pengalaman pengguna yang kurang memuaskan dan masalah teknis dalam aplikasi

tampaknya menjadi fokus utama keluhan. Upaya perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam aspek-aspek tersebut dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Isu tersebut merupakan sebagian dari tantangan dalam hal usability yang terdapat dalam aplikasi JogjaKita [2]. Saat ini, usability diakui sebagai faktor krusial yang dapat menentukan kesuksesan suatu sistem interaktif atau produk [3]. Usability berfungsi sebagai parameter penilaian mengenai seberapa sederhana pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi.

Proses pengujian usability melibatkan serangkaian langkah, Dimulai dengan melacak interaksi pengguna dengan aplikasi, data yang dikumpulkan digunakan untuk menganalisis usability [4]. Melibatkan pengguna dalam pengujian dapat memberikan informasi langsung tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi atau sistem serta masalah yang mereka temui saat menggunakannya [5].

Dari informasi yang telah diberikan, terlihat bahwa Aplikasi JogjaKita belum mencapai tingkat kualitas aplikasi yang optimal dalam aspek usability, seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kemampuan untuk dipelajari. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi kualitas aplikasi dari sudut pandang pengguna dengan menggunakan metode Usability Testing [6].

Pengujian usability ini melibatkan beberapa metode, seperti observasi langsung dan pengisian kuesioner. Data yang dikumpulkan dalam pengujian usability akan berkaitan dengan atribut-atribut seperti learnability (kemudahan dipelajari), efficiency (efisiensi), memorability (kemudahan diingat), errors (kesalahan), dan satisfaction (kepuasan) [7]. Atribut-atribut ini akan membantu dalam mengukur sejauh mana pengguna dapat dengan mudah mempelajari dan menggunakan aplikasi JogjaKita dengan nyaman.

Dengan melakukan pengukuran dan evaluasi berdasarkan atribut-atribut usability tersebut, perusahaan dapat mendapatkan wawasan yang lebih baik mengenai area-area yang perlu ditingkatkan dalam aplikasi mereka. Hal ini akan membantu dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin dihadapi pengguna dan merancang solusi yang sesuai untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi JogjaKita dengan memanfaatkan dua metode, yaitu *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*. Metode SUS digunakan untuk mengevaluasi berbagai produk dan layanan, termasuk aplikasi mobile, perangkat lunak, dan perangkat keras [6]. Sementara itu, usability testing adalah pendekatan yang efektif untuk memahami pengalaman pengguna secara langsung, dengan mengamati bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi selama pengujian [7]. Melalui usability testing, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin muncul saat pengguna menggunakan aplikasi. Dengan menggunakan kedua metode ini, penelitian ini memberikan perspektif dari pengguna akhir aplikasi, dengan fokus pada pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, digunakan untuk menilai sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna dan untuk memastikan hasil pengukuran memiliki tingkat keandalan yang tinggi, mengingat pengujian sistem melibatkan pengguna yang berinteraksi langsung dengan aplikasi JogjaKita.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan konteks latar belakang yang telah diuraikan, masalah yang teridentifikasi dalam aplikasi JogjaKita adalah adanya keluhan dari pengguna di *Google Play Store*. Beberapa pengguna melaporkan bahwa mereka mengalami masalah atau error saat menggunakan aplikasi JogjaKita, yang mengakibatkan ketidaknyamanan dan kesulitan dalam penggunaannya. Pengguna merasa bahwa aplikasi ini tidak beroperasi sebagaimana mestinya, dan hal ini menciptakan ketidakpuasan mereka. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian akan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi JogjaKita, dengan fokus pada aspek-aspek usability. Evaluasi ini akan dilakukan dengan menggunakan dua metode, yaitu Usability Testing dan System Usability Scale (SUS). Tujuannya adalah untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa bahwa aplikasi ini mudah digunakan, efisien, dan dapat memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, penelitian akan menilai sejauh mana aplikasi ini memenuhi standar usability yang diharapkan oleh pengguna. Dengan demikian, upaya ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan mengatasi masalah yang terkait dengan aplikasi JogjaKita..

1.3. Pertanyaan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan, muncul pertanyaan penelitian yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Jogjakita berdasarkan hasil pengujian menggunakan skala Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)?

1.4. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan yang telah disajikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan berikut :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Jogjakita. Hal ini akan membantu dalam mengevaluasi sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

1.5. Batasan Masalah

Beberapa batasan-batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS).
2. Dalam penelitian ini, digunakan model observasi lapangan yang terdiri dari empat komponen utama, yaitu learnability, efisiensi, error, dan kepuasan.
3. penelitian ini hanya mengandalkan data yang sudah didapat dan tidak melakukan konfirmasi ulang kepada customer.
4. penelitian ini hanya meneliti aplikasi jogjakita berbasis mobile.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini memberikan manfaat dalam bentuk pemahaman mengenai tingkat usability aplikasi JogjaKita. Informasi ini dapat menjadi pedoman tambahan dalam mempertimbangkan perbaikan atau peningkatan usability aplikasi, sehingga aplikasi dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna..

1.7. Bagan Keterkaitan

