

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada masa sekarang telah bergerak begitu cepatnya. Hampir setiap lini kehidupan manusia pada saat ini telah menggunakan teknologi untuk memudahkan aktivitas kita sehari-hari, salah satu contohnya adalah perkembangan teknologi di bidang transportasi umum berbasis online. Transportasi diciptakan sebagai alat penunjang aktivitas manusia untuk berpergian menuju tempat tertentu. Setiap orang membutuhkan transportasi dalam aktivitasnya sehari-hari, sebagai contoh ketika kita hendak ingin bekerja, maka kita membutuhkan transportasi untuk membawa kita ke tempat kerja tersebut agar tidak memakan waktu yang lama dan efisien, lalu ketika kita ingin makan maka kita dapat menggunakan transportasi untuk membawa kita ke tempat-tempat makan seperti pasar ataupun tempat makan lainnya. Meskipun demikian masih banyak juga masyarakat luas yang masih belum mempunyai transportasi pribadi, sehingga kerap kali mereka menggunakan jasa transportasi umum. Seiring berjalannya waktu, transportasi umum sering mendapatkan keluhan dari para penggunanya, seperti jam kerja transportasi umum yang kurang jelas, keadaan fisik transportasi yang kurang baik, bahkan tidak jarang juga terjadi tindak kriminal yang terjadi di angkutan umum seperti pencopetan dan masih banyak lagi [1]. Banyaknya keluhan dari para pengguna transportasi umum inilah yang melahirkan ide bisnis untuk menciptakan transportasi umum yang dapat diakses menggunakan *gadget*.

Salah satu contoh peran teknologi dalam kehidupan manusia adalah dengan terciptanya transportasi umum berbasis online. Dengan kemajuan teknologi informasi di era sekarang ini telah menghadirkan aplikasi transportasi umum yang dapat kita akses menggunakan *gadget* secara online dengan mudah, contoh aplikasi transportasi umum online tersebut adalah Gojek, Grab dan dalam penelitian ini adalah aplikasi MalaTrans. Masyarakat saat ini sangat dimudahkan untuk mendapatkan transportasi umum, terutama pada pemesanannya[2]. Kita dapat

melakukan pemesanan transportasi dari manapun dan kapanpun juga secara *real-time*, lalu kita dapat dengan mudah juga melakukan mobilisasi kemana saja melalui salah satu aplikasi ini[3]. Aplikasi transportasi online juga semakin diminati oleh masyarakat luas dikarenakan mengedepankan keselamatan pengguna dalam penggunaannya. Pengguna dapat melakukan panggilan yang akan diarahkan ke *customer service* aplikasi selama perjalanan apabila merasa ketidaknyamanan untuk mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan. Pengguna juga dapat memantau selama perjalanan melalui fitur *maps* yang tersedia di aplikasi, dan masih banyak lagi kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh aplikasi transportasi umum online yang sangat menguntungkan pengguna[4]. Akan tetapi aplikasi transportasi umum belum tersedia di berbagai pelosok negeri, masih banyak tempat-tempat yang belum mendapatkan akses transportasi umum online ini dikarenakan kurangnya peminat di daerah tersebut [3]. Meskipun begitu tidak sedikit juga anak daerah yang berinovasi menciptakan aplikasi transportasi online karya mereka sendiri yang dapat digunakan oleh masyarakat sekitar agar dapat menikmati transportasi online, salah satu contohnya adalah MalaTrans yang terdapat di kota Toraja, Sulawesi Selatan.

MalaTrans merupakan aplikasi ciptaan pemuda asal Toraja yang bernama Andi Pangeran Tandilangi Parassa. Andi menciptakan aplikasi MalaTrans ditengah pandemi *Covid-19* sebagai inovasi bagi masyarakat khususnya masyarakat Toraja dalam aktivitas *mobilisasi* mereka sehari-hari. MalaTrans merupakan aplikasi Transportasi online berupa jasa angkut darat yang menggunakan sistem pengoperasian berbasis Android yang dapat diunduh di Google Play Store. Dimana pada aplikasi ini terdapat layanan seperti ojek online, layanan *taxi* online, kurir, MalaMart (belanja kebutuhan sehari-hari), dan MalaFood (belanja makanan). Kelebihan lainnya yaitu fitur paket wisata dimana wisatawan dapat menggunakan fitur tersebut untuk menikmati objek-objek wisata yang terdapat di toraja tanpa perlu bingung mencari-cari sendiri karena akan terdapat *tour guide* yang siap membantu para wisatawan. Hanya dengan sentuhan jari para wisatawan dapat menyusuri kota Toraja dengan lebih efisien.

Tampilan antarmuka merupakan salah satu peran penting dalam kesuksesan

sebuah aplikasi. Tampilan antarmuka jika tidak dapat dipahami oleh penggunanya maka dapat dikatakan bahwa aplikasi tersebut terhitung gagal [5]. Oleh karena itu dalam pemilihan sebuah tampilan antarmuka aplikasi, tampilan antarmuka merupakan hal yang harus diperhatikan oleh *developer*. Jika pengguna merasa tampilan antarmuka yang dipakai sudah nyaman dan mudah ketika digunakan maka aplikasi tersebut dapat dikatakan telah berhasil. Banyak cara untuk dalam membangun sebuah tampilan antarmuka agar dapat diminati oleh pengguna, seperti faktor penggunaan warna [5],

Untuk menganalisis tampilan antarmuka serta pengalaman pengguna, penelitian ini menggunakan metode *usability testing* model Nielsen. Metode Nielsen sendiri menggunakan lima variabel sebagai bahan analisisnya yaitu *learnability*, *efficiency*, *memoriability*, *errors*, dan *satisfaction* [6]. Lima variabel ini mencakup berbagai hal yang perlu diperhatikan dalam sebuah tampilan antarmuka serta pemahaman pengguna. Dimana metode ini menggunakan pengguna sebagai responden untuk mendapatkan hasil data yang diperlukan agar mengetahui apakah aplikasi yang akan diuji dapat dikatakan sukses / berhasil. Pengujian pada penelitian ini menggunakan sistem pengisian kuesioner kuantitatif.

Penelitian ini untuk menganalisis aplikasi MalaTrans berdasarkan aspek sudut pandang pengguna. Ketika menggunakan aplikasi Malatrans terdapat hal-hal yang dirasa masih kurang dan bisa ditingkatkan lagi. Salah satu contohnya adalah tidak adanya fitur komunikasi antar *driver* dengan *user*, ketika hendak memesan *driver*, *user* tidak bisa memantau perjalanan *driver* selama perjalanan, lalu tidak adanya fitur pembayaran selain *cash* / tunai dimana menyulitkan pengguna yang tidak menyiapkan uang kecil dan menghambat *driver* dalam kembalian dalam nominal uang besar.

Responden yang nantinya akan dibutuhkan dalam penelitian ini berasal dari pengguna aplikasi MalaTrans dimana para responden tersebut dianggap mengetahui aplikasi MalaTrans. Dikarenakan aplikasi MalaTrans berasal dari Toraja, Sulawesi Selatan, maka responden pada penelitian ini akan didominasi oleh Masyarakat Toraja. Total responden yang digunakan akan berjumlah sebanyak 340 responden, dimana 382 responden tersebut sudah diperkecil dan dihitung kembali

oleh rumus Slovin dengan *margin error* sebesar lima persen. Responden sebanyak 382 ini akan menjawab pertanyaan sebanyak 20 pernyataan yang telah dibuat dimana 20 pertanyaan tersebut akan mengandung lima variabel parameter dari *usability testing* model Nielsen[7].

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas maka didapatkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap penggunaan aplikasi MalaTrans.
2. Bagaimana implementasi yang dapat diberikan terhadap pandangan pengguna aplikasi MalaTrans

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka didapatkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Responden hanya diambil dari para pengguna aplikasi MalaTrans minimal dua kali.
2. Penelitian hanya dilihat dari sisi aspek pengguna aplikasi MalaTrans.
3. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 382 responden.
4. Pengambilan data tugas akhir dari 28 Agustus 2023 sampai 21 Oktober 2023

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang dilakukan untuk melakukan penilitan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi pengguna terhadap penggunaan aplikasi MalaTrans
2. Mengetahui saran perbaikan yang dapat diberikan pada aplikasi MalaTrans

E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Deskripsi Masalah

Pada tahapan penelitian ini akan mencari beberapa referensi jurnal pendukung yang berhubungan dengan penelitian. Penelitian ini juga

mencari referensi yang berhubungan dengan metode yang digunakan dalam penelitian.

2. Analisis Kebutuhan Eksperimen

Pada tahapan penelitian ini akan melakukan analisis kebutuhan untuk penelitian yang akan digunakan. Penelitian juga akan menentukan variabel, populasi atau responden, menyusun kuesioner, dan menyebarkan kuesioner. Penyebaran kuesioner akan dilakukan hanya kepada para pengguna aplikasi MalaTrans.

3. Analisis Kebutuhan Responden

Pada tahapan ini adalah tahapan mengumpulkan data dimana seluruh data yang telah dianalisis akan dihimpun terlebih dahulu. Data yang diperoleh adalah hasil dari pengisian kuesioner yang telah dibagikan kepada responden. Pengumpulan data kali ini akan menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*. Dengan menggunakan jenis pengambilan sampel *purposive sampling*. *Purposive sampling* ini melibatkan pemilihan responden berdasarkan pertimbangan pada penelitian ini yang menyesuaikan dengan tujuan dari peneliti[8]. Responden hanya akan diambil dari lingkup pengguna aplikasi MalaTrans. Jumlah sampel responden tersebut kemudian akan dihitung kembali menggunakan rumus slovin dengan margin *error* sebesar 5%. Hasil yang didapatkan setelah dihitung adalah jumlah responden yang dibutuhkan sebagai jumlah responden yang dibutuhkan sebagai jumlah responden yang terhitung valid. Perhitungan akan menggunakan rumus Slovin tersebut adalah:

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

Keterangan:

n: Ukuran jumlah responden

N: Ukuran total populasi

E: Margin *error* yang di toleransi (5%)

4. Analisis Kebutuhan Kuesioner

Pada tahapan penelitian ini akan memproses semua data yang telah dikumpulkan. Data dari hasil pengisian kuesionernya akan diproses menggunakan rumus dari *usabilty testing* model Nielsen. Hasil yang didapatkan akan menunjukkan seberapa berhasil aplikasi MalaTrans berdasarkan dari tampilan antarmuka serta pengalaman pengguna.

5. Analisa Kebutuhan Alat

Alat yang akan digunakan pada penelitian ini adalah Google form sebagai wadah untuk kuesioner untuk para responden, lalu laptop / *handphone* untuk pengisian kuesioner.

6. Perancangan Eksperimen

Pada Tahapan ini penelitian akan menetapkan perancangan tujuan penelitian, perancangan tugas dan aktifitas yang akan dilakukan selama penelitian dan perancangan serta pengukuran eksperimen.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi ringkasan berupa uraian dari beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian, kemudian dijadikan sebagai sumber referensi.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi mengenai beberapa macam landasan teori yang akan diimplementasikan dalam pengujian yang dilakukan.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN PENGUJIAN

Pada bab ini berisi mengenai analisis kebutuhan dan perancangan dari pengujian yang dilakukan.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai hasil pengujian dan pembahasan dari hasil yang telah dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN

Pada bab ini akan berisi kesimpulan dan juga saran yang didapatkan dari pengujian yang telah dilakukan.