

**EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI GRAB DENGAN
MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING***

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh:

Viona Dhea Amanda

8020190294

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2022**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI GRAB
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USABILITY*
TESTING

Program Studi : Teknik Informatika

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Viona Dhea Amanda
- b. NIM : 8020190294
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl Lahir : Jambi, 20 Desember 2000
- e. Alamat : Jln. Surya Manis RT.42 Perumahan
Kenali Raya Indah Blok.A1, Kec.
Kota Baru, Kel. Kenali Asam Bawah,
Kota Jambi.
- f. No. Telepon : 085254008153
- g. Email : vionadhea20@gmail.com

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi pada saat ini banyak menunjukkan kemajuan yang sangat luar biasa. Banyak hal dari sektor kehidupan yang telah menggunakan teknologi itu sendiri. Hal ini didukung dengan berkembangnya jaringan teknologi informasi di masyarakat yang sering disebut internet. Internet telah menjadi suatu kebutuhan bagi tiap elemen masyarakat. Internet menjadi pendorong perubahan dunia khususnya dalam hal mempermudah urusan manusia. Mulai dari cara orang berkomunikasi, berinteraksi dengan sesama, bahkan dalam berbisnis. Kapanpun dan dimanapun itu, selama internet tersedia informasi dan komunikasi dapat terjadi.

Jasa transportasi adalah salah satu aspek yang cukup penting dalam masyarakat sebagai salah satu aspek memperlancar aktivitas individu setiap harinya seperti bekerja, bersekolah dan berbagai kegiatan lain. Terdapat berbagai variasi pilihan penyedia layanan jasa transportasi sehingga para konsumen semakin selektif dalam memilih jasa transportasi yang akan mereka gunakan. Konsumen sekarang tidak lagi sekedar membeli barang (product) atau jasa (service) saja tetapi mempertimbangkan berbagai aspek jasa yang melekat pada produk atau jasa tersebut. Kualitas layanan menjadi salah satu tolak ukur untuk keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan para pelanggannya. Kualitas layanan pelanggan dapat memberikan penilaian secara objektif dalam rangka untuk meningkatkan kepercayaan dan layanan pelanggan. Grab merupakan sebuah perusahaan asal dari Singapura yang memberikan layanan aplikasi penyedia transportasi.

Aplikasi Grab menawarkan beberapa layanan kepada pengguna, diantaranya layanan transportasi (GrabBike, GrabCar), layanan kurir (GrabExpress), dan layanan antar makanan (GrabFood). Aplikasi Grab telah berkembang cukup pesat dengan melihat banyaknya pengguna sebanyak 10 juta pengguna yang telah mengunduh aplikasi tersebut. Meskipun aplikasi Grab telah diunduh lebih dari 10 juta pengguna.

aplikasi ini masih memiliki kekurangan yang dirasakan oleh pengguna, seperti akurasi dari peta ketika menentukan lokasi masih kurang, lokasi yang dimasukkan pengguna tidak ada atau kurang lengkap pada aplikasi yang menyebabkan pengguna memasukkan lokasi berulang-ulang, dan tombol yang terdapat pada aplikasi Grab kurang terlihat.

Usability merupakan ukuran kualitas untuk menilai bagaimana kemudahan antarmuka pengguna untuk digunakan. Permasalahan yang telah disebutkan berdasarkan umpan balik yang diberikan pengguna pada aplikasi Grab merupakan permasalahan *usability*. Oleh karena itu, pada aplikasi Grab perlu dilakukan penggalan masalah lebih lanjut agar dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi pada aplikasi Grab.

Dengan permasalahan *usability* yang ada pada aplikasi Grab, untuk itu perlu diketahui juga bagaimana tingkat *usability* dari aplikasi Grab. Tingkat *usability* perlu diketahui untuk menjelaskan *usability* dari aplikasi Grab sudah berada pada tingkatan mana dari sisi pengguna. Tingkat *usability* dapat diketahui dengan melakukan pengukuran tingkat kemudahan pengguna untuk mengetahui seberapa cepat dan mudah pengguna dalam menyelesaikan tugas, mengukur tingkat kecepatan pengguna untuk mengetahui seberapa cepat pengguna dapat melakukan tugas, mengukur tingkat kesalahan untuk mengetahui berapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna, dan mengukur tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui seberapa nyaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Grab.[1]

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini kedalam penelitian yang berjudul **“EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI GRAB DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu bagaimana mengevaluasi aplikasi Grab dengan menggunakan metode *Usability Testing*.

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi Grab.
2. Evaluasi *usability* pada aplikasi Grab menggunakan metode *usability testing*.
3. Responden penelitian ini adalah orang-orang yang menggunakan atau yang pernah menggunakan aplikasi Grab di Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi kebergunaan (*usability*) pada aplikasi Grab dengan menggunakan metode *Usability Testing*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis
Diharapkan dapat meningkatkan pemahaman serta dapat menambah wawasan dalam penulisan serta dapat meningkatkan pengetahuan dibidang ilmu komputer yang dapat diterapkan dan digunakan dalam kegiatan masyarakat nantinya.
2. Bagi Pengguna
Diharapkan dapat memberi kemudahan dalam mendapatkan informasi yang efektif dan efisien tanpa mengalami kendala yang tidak diinginkan.

2.1 EVALUASI

Evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak decision maker untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.[1]

Evaluasi adalah pengumpulan informasi untuk membantu pengambilan keputusan dan didalamnya terdapat perbedaan mengenai siapa yang dimaksudkan dengan pengambilan keputusan. Sesuatu yang berharga tersebut dapat berupa informasi tentang suatu program, produksi serta alternatif prosedur tertentu. Karenanya evaluasi bukan merupakan hal baru dalam kehidupan manusia sebab hal tersebut senantiasa mengiringi kehidupan seseorang. Seorang manusia yang telah mengerjakan suatu hal, pasti akan menilai apakah yang dilakukannya tersebut telah sesuai dengan keinginannya semula.

Dari dua pendapat diatas maka dapat disimpulkan evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam pengambilan keputusan.

2.2 USABILITY

Usability adalah ukuran sebuah karakteristik yang mendeskripsikan seberapa efektif pengguna dalam berinteraksi dengan suatu produk. *Usability* juga merupakan ukuran seberapa mudah suatu produk bisa dipelajari dengan cepat dan seberapa mudah suatu produk bisa digunakan.

Usability dapat didefinisikan sebagai tingkat dimana sebuah produk bisa digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu efektif, efisien, dan memperoleh kepuasan dalam konteks penggunaannya.[2]

Usability digunakan untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk sistem. Secara umum, *Usability* mengacu kepada bagaimana pengguna bisa mempelajari dan menggunakan produk untuk memperoleh tujuannya dan seberapa puas mereka terhadap penggunaannya.

2.3 APLIKASI

Aplikasi menurut Dhanta dikutip dari Azhar (2019) adalah software yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya Microsoft Word, Microsoft Excel. [3]

Menurut Jogiyanto dikutip oleh Ramzi (2013) aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan kedalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk menerapkan atau mengimplementasikan hal atau permasalahan yang ada sehingga berubah menjadi suatu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar dari hal data, permasalahan, dan pekerjaan itu sendiri.[3]

Menurut Nazrudin Safaat H dikutip dari Siradjuddin (2017) Perangkat lunak aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.[3]

Sedangkan menurut (Deslianti & Muttaqin, 2016) aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan. Aplikasi software yang dirancang untuk penggunaan praktisi khusus, klasifikasi luas ini dapat dibagi menjadi dua yaitu :

- a. Aplikasi software spesialis, program dengan dokumentasi terdapat yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu.
- b. Aplikasi paket, suatu program dengan dokumentasi terdapat yang dirancang untuk jenis masalah tertentu.[3]

Kesimpulan dari definisi-definisi tersebut aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah data, bermain game dan lain-lain.

2.4 GRAB

Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia, mereka melihat adanya dampak negatif dari tidak efisiennya sistem transportasi yang ada pada saat itu. Merekapun memiliki ide untuk membuat aplikasi pemesanan transportasi, khususnya taksi, yang kemudian menobatkan mereka sebagai finalis dalam Kontes Harvard Business School's 2011 Business Plan. Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam, menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek.[4]

2.5 USABILITY TESTING

Usability testing adalah salah satu kategori metode dalam evaluasi *usability* yang mengobservasi pengguna sebuah desain kemudian mengambil data dan menganalisisnya. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi masalah kegunaan, mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif dan menentukan kepuasan pengguna dengan produk.

Dalam kaitannya dengan tahapan pengembangan suatu aplikasi, *usability testing* merupakan kegiatan yang dilakukan secara iteratif untuk mendapatkan respon yang komprehensif dari pemakai.

Teknik ini dapat digunakan dengan cara menentukan user, melakukan pemilihan fungsi, membuat tugas *usability testing*, menentukan waktu *usability testing*, melaksanakan *usability testing*, melakukan analisa data dengan cara merekam atau mencatat hasil dari *usability testing*, melakukan pengukuran *usability* dengan menggunakan kuesioner, dan terakhir melakukan analisis untuk rekomendasi perbaikan sistem kedepannya.[2]

3.1 ALAT DAN BAHAN PENELITIAN

3.1.1 Alat

Alat bantu (*tools*) yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Dalam perancangan sistem ini, dibutuhkan perangkat keras (*hardware*) yang berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak yang digunakan untuk perancangan sistem. Perangkat Keras (*hardware*) pendukung yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Asus Vivobook Max X441M, CPU Intel Celeron N4000.
2. Oppo Reno 5F
3. Printer, serta alat pendukung lainnya.

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Dibawah ini adalah perangkat lunak (*software*) yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

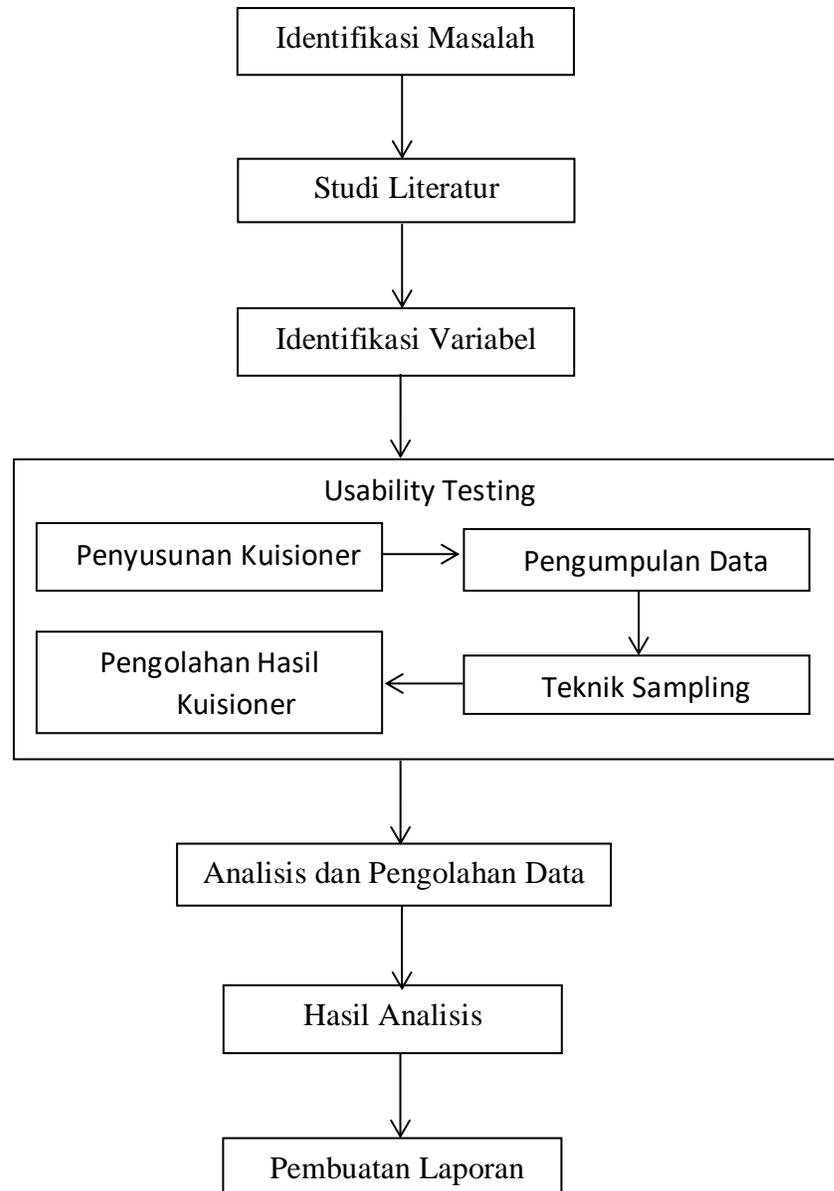
1. Sistem operasi : Windows 10
2. Browser (Google Chrome)
3. Microsoft Office
4. Aplikasi Grab

3.1.2 Bahan

Dalam penelitian ini dibutuhkan bahan yang dapat digunakan sebagai landasan, dimana bahan tersebut berupa data-data yang didapat dari pengisian kuesioner (*Google Form*) oleh pengguna dari aplikasi Grab.

3.2 METODE PENELITIAN

Dalam hal ini penulis melakukan penyusunan kerangka kerja yang dapat membantu menyelesaikan penelitian ini. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja pada gambar 3.1 maka dapat diuraikan langkah-langkah kerja penelitian sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini penulis mengidentifikasi masalah yang terjadi dan merumuskan permasalahan, apa saja kelebihan dan kekurangan dari aplikasi Grab, dan informasi lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis memahami teori dan jurnal mengenai pengolahan data yang mendasari penelitian, penulis menggunakan karya tulis serta pedoman buku ilmiah sebagai dasar pengetahuan dalam melakukan penelitian dan landasan teori dalam penelitian ini.

3. Identifikasi Variabel

- a. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah *Learnability, Memorability, Effeciency, Errors, User's Satisfaction*.

- b. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel terikat atau dependen adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel terikat pada penelitian ini adalah *usability* aplikasi grab.

4. Pengolahan Data

Metode Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. Tahapan penyebaran kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan hasil mengetahui data yang telah diisi dari penyebaran kuesioner tersebut. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan kuesioner.

5. Hasil Analisis

Berdasarkan pada tahap analisis, tahap terakhir setelah melakukan pengolahan data yaitu analisis hasil yang akan menunjukkan hasil dari hipotesis dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Pengolahan data akan menunjukkan dan mampu menjelaskan variabel-variabel yang memberikan pengaruh positif antar variabel lainnya.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap pembuatan laporan akhir penelitian, dilakukan berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah dirancang.

3.3 JADWAL PENELITIAN

Berikut jadwal waktu penelitian yang direncanakan berdasarkan kerangka kerja (*framework*) yang telah disusun yaitu dilaksanakan pada bulan Oktober 2022 sampai dengan Januari 2023. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan dengan perincian seperti tabel berikut.

No	Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah	■	■														
2	Studi Literatur		■														
3	Identifikasi Variabel			■													
4	Analisis dan Pengolahan Data				■	■	■										
5	Hasil Analisis						■	■	■	■	■	■					
6	Pembuatan Laporan									■	■	■	■	■	■	■	■

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nabilla Ridha Permana, “Evaluasi Usability Pada Aplikasi Grab dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability,” *Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. Vol.2, p. 7, 2018, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [2] A. Sriwulandari *et al.*, “Sriwulandari, Aisyah, Hetti Hidayati, and Bambang Pudjoatmojo."Analisis dan Evaluasi Aspek Usability Pada Web HRMIS Telkom University Menggunakan Usability Testing." eProceedings of Engineering 1.1 (2014).,” vol. 1, no. 1, pp. 537–542, 2014.
- [3] B. A. B. Ii and L. Teori, “1414370236_239_2_Bab_Ii,” pp. 6–31, 2019.
- [4] F. Fahrurrozi, S. Sayyidi, and I. Ali, “Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam,” *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, vol. 3, no. 1, pp. 147–157, 2020, doi: 10.36778/jesya.v3i1.139.