

**EVALUASI USABILITY APLIKASI GO-JEK MENGGUNAKAN METODE  
PENGUJIAN USABILITY**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan oleh :

Iin Roma Dona

8040190340

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir  
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA  
2022**

## IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal :EVALUASI USABILITY APLIKASI GO-JEK  
MENGUNAKAN PENGUJIAN USABILITY

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Iin Roma Dona
- b. NIM : 8040190340
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl Lahir : Karya Makmur, 29 Oktober  
2002
- e. Alamat : Karya Makmur
- f. No. Telepon : 085764063114
- g. Email : [romadhonaiin@gmail.com](mailto:romadhonaiin@gmail.com)

## 1. Latar Belakang Masalah

Di era yang serba digital ini, teknologi berkembang dengan cepat dan menjadi kebutuhan bagi semua kalangan. Teknologi informasi berkembang pesat karena kebutuhan manusia mengenai informasi yang lengkap, akurat, dan juga cepat. Teknologi informasi membantu dan memudahkan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini membuat masyarakat memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap teknologi pada kegiatan sehari-hari. Salah satu teknologi yang sering digunakan masyarakat adalah telepon cerdas (smartphone). Dengan bentuk yang ringkas telepon cerdas dapat dibawa kemana saja dengan mudah.

Dari berbagai aplikasi yang ada pada telepon cerdas, beberapa diantaranya bermanfaat untuk membantu kegiatan sehari-hari. Salah satu yang populer di Indonesia adalah jasa ojek *online* berbasis aplikasi *mobile*. Dengan adanya aplikasi ojek *online* maka para pengguna aplikasi tersebut dapat memesan ojek lewat telepon cerdas mereka. Cara mememesannya cukup sederhana yaitu dengan mendaftar di aplikasi tersebut kemudian memilih tujuan yang diinginkan lalu menunggu pengemudi maka selanjutnya pengemudi akan langsung menuju tempat pengguna tersebut. Pengguna aplikasi ini tidak perlu lagi mencari ojek secara manual yang dapat membuang waktu lebih banyak. Kemudahan tersebut membuat aplikasi ojek online ini semakin dikenal masyarakat dan telah tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia.

PT. Gojek Indonesia (GO-JEK) merupakan salah satu perusahaan yang menciptakan aplikasi ojek online di Indonesia. GO-JEK telah menjadi alternatif transportasi yang menjanjikan untuk masyarakat. Aplikasi GO-JEK memiliki banyak layanan seperti jasa layanan ojek (GO-RIDE), layanan antar makanan (GO-FOOD), layanan antar kurir (GO-SEND) dan lain-lain. GO-JEK telah berkembang pesat sehingga semakin banyak pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut dengan telah diunduh sebanyak lebih dari 10 juta kali (google, 2017).

Walaupun telah diunduh sekian banyak namun tetap ada beberapa pengguna yang mengeluh mengenai aplikasi GO-JEK tersebut. Beberapa keluhan tersebut (Google, 2017) adalah (1) akurasi GPS masih sering melenceng walaupun sinyal sudah bagus;

(2) peta pada aplikasi kurang diperbarui sehingga susah untuk memantau posisi pengemudi; (3) tidak dapat memasukkan alamat yang tepat sehingga harus mengisi alamat secara manual di fitur catatan.

Permasalahan tersebut merupakan bagian dari masalah usability yang ada pada aplikasi GO-JEK. Usability terkait dengan, diantaranya tentang bagaimana pengguna yang menggunakan produk tersebut dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan mudah [1]. Dari beberapa umpan balik (feedback) pengguna tersebut, aplikasi GO-JEK masih memiliki masalah yang terjadi di para penggunanya. Untuk itu diperlukan penggalian masalah yang lebih komprehensif agar dapat mendalami masalah-masalah yang terjadi pada pengguna aplikasi GO-JEK.

Dengan permasalahan usability yang masih ada pada aplikasi GO-JEK maka perlu diketahui juga sudah sejauh mana tingkat usability pada aplikasi GO-JEK. Tingkat usability perlu diketahui untuk menjelaskan usability pada aplikasi GO-JEK sudah berada pada tingkatan mana dari sisi pengguna. Tingkat usability dapat diketahui dengan melakukan sejauh mana tingkat kemudahan dapat menyelesaikan tugas pada saat menggunakan sistem aplikasi GO-JEK, tingkat kecepatan pengguna dalam mencari layanan yang dibutuhkan, tingkat kesalahan, serta tingkat kepuasan pengguna. Pengukuran tersebut dapat diketahui dengan melakukan evaluasi. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi tentang permasalahan yang masih terjadi pada pengguna aplikasi GO-JEK dan sudah sejauh mana tingkatan usability aplikasi GO-JEK.

## **2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang diangkat pada bagian latar belakang, maka rumusan masalah dikhususkan pada :

1. Apa saja permasalahan usability yang ada pada aplikasi GO-JEK Indonesia?
2. Sejauh mana tingkat usability pada aplikasi GO-JEK Indonesia yang termasuk

:

- Se jauh mana tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas pada saat menggunakan sistem aplikasi GO-JEK Indonesia?
- Se jauh mana tingkat kecepatan yang diperlukan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan pada aplikasi GO-JEK Indonesia?
- Se jauh mana tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pengguna pada aplikasi GO-JEK Indonesia?
- Se jauh mana tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi GO-JEK Indonesia?

### **3 Batasan Masalah**

Adapun penelitian ini memiliki batasan masalah sebagai berikut :

1. Aplikasi GO-JEK yang akan dievaluasi adalah aplikasi dari platform Android.
2. Fitur yang akan di teliti adalah fitur GO-RIDE.
3. Peserta uji dan kuesioner berusia 15 tahun sampai dengan 64 tahun (usia produktif)
4. Data hasil uji yang diperoleh merupakan data pengguna aplikasi GO-JEK di kota Jambi karena di kota Jambi telah beroperasi semua ojek online yang sedang di lakukan penelitian yaitu GO-JEK, GRAB dan MAXIM.

### **4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Menggali permasalahan usability apa saja yang ada pada aplikasi GO-JEK Indonesia.
2. Mengevaluasi tingkat usability pada aplikasi GO-JEK Indonesia yang termasuk :
  - Mengukur se jauh mana tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas pada saat menggunakan sistem aplikasi GO-JEK Indonesia.
  - Mengukur tingkat kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan pada aplikasi GO-JEK Indonesia.
  - Mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi GO-JEK

Indonesia.

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Dapat menggali permasalahan usability apa saja yang ada pada aplikasi GO-JEK Indonesia?
2. Dapat mengukur tingkat usability yaitu sejauh mana tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas pada saat menggunakan aplikasi, mengetahui tingkat kecepatan pengguna dalam mencari layanan yang dibutuhkan, mengetahui tingkat kesalahan, serta mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi GO-JEK Indonesia di platform android.
3. Membantu pengembang aplikasi GO-JEK agar di masa depan menghasilkan aplikasi yang lebih baik.

## **5 Landasan Teori**

### **5.1 GO-JEK**

GO-JEK merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Saat ini, gojek telah tersedia kurang lebih 50 kota di Indonesia.

### **5.2 Sejarah GO-JEK Indonesia**

seperti yang telah dipaparkan diatas, GO-JEK Indonesia dicetuskan oleh seorang WNI yang bernama Nadiem Makarim yang merupakan lulusan program Master of Business Administration di sekolah bisnis Harvard. Dia terinspirasi mendirikan perusahaan GO-JEK Indonesia dari pengalamannya yang harus setiap hari menembus kemacetan di Jakarta dengan menggunakan transportasi ojek. Pada saat itu Nadiem Makarim masih berstatus sebagai Managing Editor Zalora Indonesia sekaligus Chief Innovation Officer Kartuku. Berdasarkan pengalamannya setiap hari menggunakan transportasi ojek, Nadiem Makarim mengambil kesimpulan bahwa mayoritas waktu yang dihabiskan oleh tukang ojek yang alih-alih

menjemput penumpang, namun hanya menunggu penumpang di pangkalan. Padahal tukang ojek mungkin bisa mendapatkan pemasukan yang lebih banyak apabila mendapatkan banyak penumpang. Selain itu profesi tukang ojek pada saat itu jarang dan sangat sulit ditemukan. Karena fenomena inilah Nadiem Makarim mendapatkan ide cerdas tentang adanya peluang menghubungkan tukang ojek dengan penumpang. Imbasnya pada tanggal 13 Oktober 2010 GO-JEK Indonesia resmi didirikan, sementara hanya dengan 20 pengemudi dan menggunakan Call Center untuk sistem pemesanannya. Selang 4 tahun kemudian, dibantu dengan semakin meroketnya Uber, Nadiem Makarim mulai mendapatkan tawaran investasi. Puncaknya pada tanggal 7 Januari 2015, GO-JEK Indonesia merilis sebuah aplikasi berplatform Android dan iOS untuk menggantikan sistem pemesanan dengan Call Center[2].

### **5.3 Fitur GO-JEK**

Dalam aplikasinya, GO-JEK memiliki 5 bagian dalam pelayanan yang terdiri sehari-hari, pesan makan dan belanja, berita dan hiburan, pembayaran serta bepergian dan pengiriman. Berikut penjelasannya :

#### **a. Sehari-hari**

##### **1) Gomassage**

Layanan ini menawarkan berbagai macam jenis pijat di rumah sendiri. Pengguna dapat memilih jenis kelamin pemijat. Tarif sesuai dengan jenis pijat yang di pilih dan lamanya waktu pemijatan.

##### **2) Goclean**

Layanan untuk membantu membersihkan rumah/kos-kosan. Pengguna yang menentukan waktu pengerjaan dan memilih jenis-jenis pengerjaan. Tarif sesuai dengan jenis pekerjaan dan durasinya.

#### **b. Pesan makan dan belanja**

##### **1) Gofood**

Layanan pesan antar makanan ini adalah layanan pesan antar makanan nomor 1 di Indonesia yang bekerjasama dengan lebih dari 30.000 restoran di seluruh

Indonesia. Tarif pengantaran dapat dilihat sebelum pembeli menyetujui untuk memesan.

#### 2) Goshop

Goshop adalah bagian dari layanan GO-JEK bagi pengguna yang ingin membeli barang pada sebuah toko. Biasanya driver akan menalangi terlebih dahulu kemudian baru diantarkan ke lokasi konsumen. Pengguna akan membayar harga barang sesuai nota dari penjual/toko sekaligus membayar tarif antarnya.

#### 3) Gomart

Layanan ini digunakan membeli barang di toko yang diinginkan. Pelanggan memasukan alamat toko yang belum terdaftar dalam aplikasi gojek. Tarif ditampilkan secara transparan pada aplikasi sesuai jarak pengguna dan toko tujuan.

#### 4) Gomed

Gomed adalah layanan untuk pembelian vitamin, obat-obatan serta kebutuhan medis lain dari apotek yang berlisensi. Biaya yang dikenakan adalah biaya untuk jasa pembelian dan jasa antar sesuai dengan lokasi pengguna dan apotek tujuan.

### c. Berita dan Hiburan

#### 1) Gotix

Layanan informasi acara beserta akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ke pengguna. Pengguna dapat memilih kota dan film yang akan disaksikan.

#### 2) Goplay

Goplay bekerjasama dengan sineas terkenal Indonesia adalah layanan gojek berupa live streaming film/konten lokal. Berbeda dengan fitur lainnya, goplay memakai sistem langganan perbulan dengan biaya sekitar Rp. 89.000.

#### 3) Gogame

Gogame adalah layanan baru yang diluncurkan oleh gojek adalah wadah bagi seorang gamers berupa fitur-fitur dan konten-konten yang berfokus pada kebutuhan gamers di Indonesia yang berisi tutorial, review, live streaming, gaming show, artikel serta video tips dan trik seputar gaming.

### d. Pembayaran

### 1) Gopulsa

Layanan ini disediakan untuk pengisian pulsa otomatis dari aplikasi gojek dengan alat pembayaran berupa gopay.

### 2) Gopoint

Gopoint adalah layanan tambahan untuk menarik pengguna untuk terus menggunakan aplikasi GO-JEK dengan memberikan point setiap kali menggunakan gojek

### 3) Gonearby

Layanan yang digunakan untuk menemukan rekan usaha terdekat yang bisa melakukan pembayaran melalui gopay.

### 4) Gobills

Gobills adalah layanan pembayaran listrik, bpjs dan beberapa tagihan lainnya yang bisa dilakukan dengan mudah dan cepat. Saldo yang digunakan adalah gopay.

## e. Bepergian dan Pengiriman

### 1) Goride

Alat transportasi yang menggunakan motor adalah layanan utama yang diberikan gojek. Untuk layanan ini pihak gojek menyediakan masker dan penutup rambut secara gratis dan fasilitas helm yang sesuai ketentuan keamanan dan kenyamanan penumpang. Identitas driver dan plat motor ditampilkan dengan jelas agar mempermudah pengguna, hargapun transparan dan jelas sesuai jarak tempuh pengguna.

### 2) Gocar

Jasa angkutan berupa mobil. Mobil yang digunakanpun adalah mobil yang nyaman dan memenuhi standar. Ada yang khusus untuk 4 penumpang dan 6 penumpang. Harga akan di tampilkan secara transparan sebelum pengguna setuju, sesuai jarak yang ditempuh.

### 3) Gobluebird

Gojek bekerjasama dengan bluebird untuk menyediakan layanan pemesanan taksi bluebird melalui aplikasi gojek. Harga yang ditetapkan sesuai dengan jarak

kilometer yang ditempuh bukan berdasarkan argo.

#### 4) Gosend

Jasa kurir instan yang biasa digunakan untuk mengirim produk atau surat. Pengirim akan menuliskan nomor telepon pengirim dan penerima, nama barang dan alamat lengkap penerima. Selanjutnya akan keluar tarif dari pengiriman tersebut sesuai jarak tempuh.

#### 5) Gobox

Gobox adalah layanan jasa dalam pemindahan barang berukuran besar dengan menggunakan pickup bak, pickup 30 box, engkel bak, atau engkel box. Pengguna bisa merequest untuk tambahan pengangkut. Tarif yang dikenakan sesuai dengan armada yang digunakan dan jarak sesuai kilometer.

### **5.4 Usability**

Usability adalah analisa kualitatif yang menentukan seberapa mudah user menggunakan antarmuka suatu aplikasi [3]. Suatu aplikasi disebut usable jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien dan memuaskan. Efektivitas berhubungan dengan keberhasilan pengguna mencapai tujuan dalam menggunakan suatu perangkat lunak. Efisiensi berkenaan dengan kelancaran pengguna untuk mencapai tujuan tersebut. Kepuasan berkaitan dengan sikap penerimaan pengguna terhadap perangkat lunak. Pengujian usability dilakukan untuk mengevaluasi apakah sebuah aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum.

### **5.5 Pengujian Usability**

Pengujian usability adalah salah satu kategori metode dalam evaluasi usability yang mengobservasi pengguna terhadap sebuah desain kemudian diambil datanya lalu dianalisa. Biasanya, selama tes peserta akan mencoba menyelesaikan tugas, sementara pengamat melihat, mendengar dan membuat catatan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi masalah usability, mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif dan menentukan kepuasan pengguna dengan produk [4].

### **5.6 Teknik Pengukuran Usability**

### 5.6.1 SUS ( System Usability Scale)

SUS (System Usability Scale) dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. Lalu pada tahun 2016, Sharfina dan Santoso membuat jurnal yang berjudul “An Indonesia Adaptation of The System Usability Scale (SUS)” dimana beliau mengadaptasi kuesioner SUS milik John Brooke yang berbahasa Inggris untuk diubah menjadi bahasa Indonesia. SUS digunakan untuk memberikan penilaian pada suatu produk dari sisi kegunaannya (usability). SUS terdiri atas 10 item dimana item yang ganjil (1,3,5,7,9) berguna untuk memberikan penilaian secara positif, sementara item yang genap (2,4,6,8,10) berguna untuk penilaian negatif. Responden dapat memberikan penilaian pada suatu produk dengan menggunakan 5 skala likert yang terdapat pada kuesioner SUS di setiap itemnya. Keterangan skala pada SUS sebagai berikut :

- Skala 1: Sangat Tidak Setuju
- Skala 2: Tidak Setuju
- Skala 3: Netral
- Skala 4: Setuju
- Skala 5: Sangat Setuju

Setelah responden memberikan nilai pada setiap item di kuesioner SUS dengan aturan skala diatas, maka peneliti dapat menghitung hasil penilaian SUS dengan langkah sebagai berikut:

- Untuk item positif ( item 1,3,5,7,9) maka skor\_item = posisi skala – 1
- Untuk item negatif (2,4,6,8,10), maka skor\_item = 5 – posisi skala.
- Untuk menghitung total skor maka gunakan persamaan 2.5

$$\text{Total skor SUS} = \sum \text{skor\_item} \times 2.5.$$

Penilaian hasil dari total skor menurut ardiansyah (2018) dibagi menjadi tiga kategori. Ketiga kategori tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

#### Rating dan Skala Konversi Total Skor SUS

Kategori	Skala Total Skor SUS
----------	----------------------

Not Acceptable	0-50.9
Marginal	51-70.9
Acceptable	71-100

## 6 Metodologi Penelitian

### a. Alat dan Bahan Penelitian

alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Perangkat Keras (Hardware)

Perangkat keras yang digunakan adalah :

- a. Laptop ASUS
- b. Processor intel® Celeron® N4000 CPU @1.10GHz
- c. RAM 4GB
- d. HDD 1TB
- e. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.

#### 2. Perangkat Lunak (Software)

Perangkat lunak yang digunakan adalah :

- a. Sistem operasi windows 10
- b. Microsoft word 2013
- c. Aplikasi Mendeley
- d. Google Form

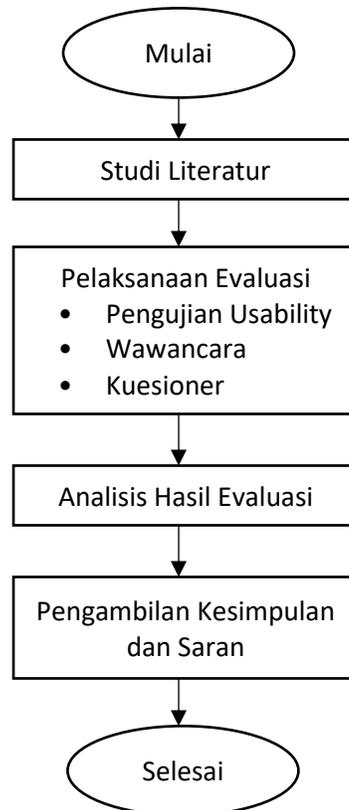
Bahan atau objek yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Google Form
2. Data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada pengguna aplikasi GO-JEK secara online.

### b. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam evaluasi usability pada aplikasi GO-JEK menggunakan metode pengujian usability. Tahap- tahap penelitian ini

disajikan pada :



## 1. Studi Literatur

Pada fase ini dilakukan studi literatur untuk mendukung penyelesaian masalah dan tercapainya tujuan penelitian. Langkah ini dilakukan dengan melakukan studi pustaka yang berkaitan dengan penelitian evaluasi usability pada aplikasi GO-JEK menggunakan metode pengujian usability. Sumber studi pustaka yang akan digunakan berupa buku, jurnal, skripsi yang sudah ada, serta hasil pencarian di internet.

## 2. Pelaksanaan Evaluasi

Pada tahapan ini data yang berhubungan dengan penelitian akan dikumpulkan dan digunakan untuk menganalisis permasalahan usability yang ada pada sistem. Pelaksanaan evaluasi dibagi menjadi tiga bagian yaitu pengujian usability, wawancara, dan kuesioner.

### 1) Pengujian usability

Pengujian usability digunakan untuk menggali permasalahan usability yang ada pada aplikasi, mengukur sejauh mana tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas pada menggunakan aplikasi, sejauh mana tingkat kecepatan yang diperlukan pengguna pada aplikasi.

## 2) Wawancara

Mewawancarai pengguna tentang pengalaman mereka dengan sistem interaktif menyediakan cara pengumpulan informasi langsung dan terstruktur. Wawancara dilakukan untuk melakukan pengumpulan data yang diperlukan terkait masalah-masalah yang dialami peserta ketika menggunakan aplikasi gojek. Wawancara akan dilakukan kepada 5 responden yang telah selesai melakukan pengujian usability. Pernyataan akan dibagi menjadi 3 kategori yaitu pertanyaan berkaitan dengan perasaan, pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman, dan pertanyaan yang berkaitan dengan pendapat atau nilai.

## 3) Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi GO-JEK Indonesia. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling kuota yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan terpenuhi (hidayat, 2017). Kuesioner yang digunakan berdasar pada Standard Usability Questionnaires, yaitu System Usability Scale (SUS). Peneliti akan menggunakan 100 responden yang terdiri dari sepuluh pernyataan berbeda dengan perbandingan antara pernyataan positif dan negatif adalah 5:5. Setiap pernyataan direpresentasikan menggunakan skala likert sebanyak lima buah dengan keterangan jika, 1: Sangat Tidak Setuju, 2: Tidak Setuju, 3: Netral, 4: Setuju, dan 5: Sangat Setuju.

## 3. Analisis Hasil Evaluasi

Data yang diperoleh melalui pengujian usability, wawancara dan pengisian kuesioner selanjutnya akan diolah agar mendapatkan hasil evaluasi. Pada analisis hasil evaluasi, terdapat dua metode analisis yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data

kualitatif didapatkan melalui tahapan pengujian usability dan wawancara kepada responden. Jawaban peserta dari hasil wawancara akan diidentifikasi untuk menemukan masalah yang muncul. Data kuantitatif didapatkan melalui tahapan pengujian usability dan kuesioner. Pada data pengujian usability akan dilakukan perhitungan terhadap 3 aspek yaitu learnability, efficiency, dan error.

#### 4. Pengambilan Kesimpulan dan Saran

Dari hasil analisis evaluasi terhadap objek yang dievaluasi maka akan dihasilkan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini disimpulkan dengan melihat kembali rumusan masalah, apakah sudah dapat menjawab keseluruhannya atau belum. Setelah diambil kesimpulan, lalu dituliskan saran yang ditujukan untuk memperbaiki kekurangan yang terjadi dan menyempurnakan penelitian serta memberikan pertimbangan apabila akan dilakukan penelitian selanjutnya.

#### 7 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun						
		2022						
1.	<b>Tahap Persiapan Penelitian</b>	14-15/sep	15-20/sep	20-31/sep	31-15/oktober	15-29/oktober	29-15/des	15-30/des
	<b>a. Penyusunan dan Pengajuan Judul</b>	■						
	<b>b. Pengajuan Proposal</b>	■	■	■				
	<b>c. Pengajuan Penelitian</b>		■	■				
2.	<b>Tahap Pelaksanaan</b>							
	<b>a. Pengumpulan Data</b>		■	■	■	■		
	<b>b. Analisis Data</b>			■	■	■	■	
3.	<b>Tahap Penyusunan Laporan</b>				■	■	■	■

### Daftar Pustaka

- [1] C. Hass, “A Practical Guide to Usability Testing,” *Consumer Informatics and Digital Health*. pp. 107–124, 2019, doi: 10.1007/978-3-319-96906-0\_6.
- [2] Wikipedia, “Gojek Indonesia,” 2022, [Online]. Available: <https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek#:~:text=Gojek> (ditulis bergaya sebagai gojek, di 50 kota di Indonesia).
- [3] S. Madsen, L. Nielsen, and S. Madsen, “The usability expert ’ s fear of agility  
The Usability Expert ’ s Fear of Agility – A n E mpirical S tudy of G lobal T  
rends and E merging P ractices.”
- [4] C. Foltz, N. Schneider, B. Kausch, M. Wolf, C. Schlick, and H. Luczak, “Usability engineering,” *Lect. Notes Comput. Sci. (including Subser. Lect. Notes Artif. Intell. Lect. Notes Bioinformatics)*, vol. 4970 LNCS, pp. 527–554, 2008, doi: 10.1007/978-3-540-70552-9\_21.