

Analisis Aplikasi Gojek dengan Menggunakan Metode Usability

Tulas Oktaviana¹, Lin Yan Syah², Leon Andretti Abdillah³

^{1,2,3} Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma

Jalan Ahmad Yani No.3, Plaju, Palembang

¹tulasoktaviana36@gmail.com, ³leon.abdillah@yahoo.com

Abstract. The development of information technology (IT) is derived from a variety of factors. Some of the factors that led to the development of technology as an electronic device such as a smartphone, PC, laptop, television, radio, and other print media. But this time, the phone not only serves as a medium to call or send messages, but has become a mini-computer that can have many functions. A wide variety of mobile phones in circulation today is already a kind of smartphone that has many additional features as well as the usefulness of each. Gojek is a motorcycle taxi booking services through applications that can be downloaded Gojek Android. Gojek Smartphone has a menu that is very useful for users gojek as go-ride, go-send, go-mart, go-food, go-box, go-clean, go-glam, go-massage, go-busway, and go-tix.

Keywords: IT services, Smartphone, Usability, Gojek.

1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi (TI) berasal dari berbagai faktor. Beberapa faktor yang menyebabkan perkembangan teknologi sebagai alat elektronik seperti *smartphone*, PC, *laptop*, televisi, radio, dan media cetak lainnya. Namun saat ini, *handphone* tidak hanya berfungsi sebagai media untuk menelepon atau mengirim pesan, melainkan sudah menjadi sebuah komputer mini yang dapat memiliki banyak fungsi. Berbagai macam *handphone* yang beredar saat ini sudah merupakan jenis *smartphone* yang memiliki banyak fitur tambahan beserta kegunaan masing-masing.

Smartphone atau ponsel cerdas, yaitu telepon selular dengan mikroprosesor, sistem operasi dan memori yang digunakan untuk berbicara [1]. *Smartphone* merupakan kombinasi dari PDA dan ponsel, namun lebih berfokus pada bagian ponselnya. *Smartphone* mampu menyimpan informasi, *e-mail*, dan instalasi program, seperti menggunakan *mobile phone* dalam satu *device*. Di sisi lain ada yang mengatakan *smartphone* yaitu ponsel sederhana dengan fitur canggih dan kemampuan mengirim – menerima *e-mail*, menjelajah *internet*, dan membaca *e-book*, *built in full keyboard*, atau *external USB keyboard* atau memiliki konektor VGA. Jadi *smartphone* adalah miniatur komputer dengan kemampuan ponsel [2]. *Smartphone* mempunyai berbagai macam sistem seperti android yang banyak digunakan oleh provider smartphone untuk internet.

Dengan menggunakan informasi perangkat *mobile* dapat diperoleh dengan mudah dalam waktu singkat [3].

Android adalah sistem operasi berbasis Linux yang dirancang untuk perangkat seluler layar sentuh seperti *smartphone* dan *computer tablet*. Teknologi mobile Android memiliki beberapa fitur yang mendukung aplikasi untuk akses layanan internet [4]. Antarmuka pengguna android didasarkan pada manipulasi langsung, menggunakan masukan sentuh yang serupa dengan tindakan di dunia nyata, seperti menggesek (*swipe*), mengetuk (*tap*), mencubit (*pinch*), dan membalikkan cubitan (*pinch open*) untuk memanipulasi obyek di layar. Android adalah sistem operasi dengan sumber terbuka dan google merilis kodenya di bawah lisensi apache. Kode dengan sumber terbuka dan lisensi perizinan pada android memungkinkan perangkat lunak untuk dimodifikasi secara bebas dan didistribusikan oleh para pembuat perangkat, operator nirkabel, dan pengembangan aplikasi [5]. Android termasuk sistem operasi yang baik dibandingkan dengan sistem operasi lain. Android telah digunakan dalam miliar *gadget* seperti *smartphone* dan *tablet* [6].

Sebuah aplikasi yang ada pada android yang berbasis bisnis jasa transportasi yaitu gojek. Gojek adalah sebuah layanan *booking* ojek melalui aplikasi Gojek yang bisa didownload di *Smartphone* Android. Gojek memiliki bagian menu yang sangat berguna bagi pengguna gojek seperti “go-ride”, “go-send”, “go-mart”, “go-food”, “go-box”, “go-clean”, “go-glam”, “go-massage”, “go-busway”, dan “go-tix” (www.go-jek.com).

Aplikasi gojek sangat berguna bagi mahasiswa, ibu rumah tangga, dan pekerja kantoran menggunakan aplikasi gojek agar mempermudah mereka sampai ketempat tujuan dengan cepat dan kita bisa mengetahui letak keberadaan lokasi gojek tersebut. Area lokasi layanan gojek meliputi lokasi Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, dan Palembang. Berdasarkan data awal pada aplikasi gojek maka penulis akan menganalisis aplikasi gojek tersebut, dengan menggunakan metode *usability*. Untuk menganalisis aplikasi gojek dimana pengguna dapat berinteraksi secara efektif dengan menggunakan aplikasi gojek dan sejauh mana aplikasi gojek memandu pengguna gojek Palembang dan kelangsungan pengembangan aplikasi gojek kedepan.

Ketika membangun sebuah sistem informasi, seorang pengembang sistem harus memperhatikan faktor interaksi manusia dan komputer, karena sistem informasi dibuat oleh manusia dan tujuannya juga untuk manusia. Interaksi manusia dan komputer atau *human computer interaction* (HCI) merupakan suatu disiplin ilmu yang mengkaji komunikasi atau interaksi di antara manusia dan komputer. HCI bertujuan untuk menghasilkan sebuah sistem yang berguna, aman, produktif, efektif, efisien dan fungsional [7].

Sebelum menganalisis aplikasi gojek terlebih dahulu gojek *usability* merupakan tolak ukur mengenai seberapa baik atau sejauh mana pengguna dapat menggunakan aplikasi gojek tersebut. *Usability* (kegunaan) merupakan bagian dari bidang ilmu multi disiplin HCI. Menurut Nugroho [8] HCI merupakan bidang ilmu yang berkembang sejak tahun 1970 yang mempelajari bagaimana menganalisis aplikasi gojek dengan menggunakan metode *usability* dalam suatu aplikasi sistem agar nyaman dipergunakan oleh pengguna. *Usability* berasal dari kata *usable* yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik [9]. Menurut Dumas dan Redish [10] *Usability* mengacu kepada bagaimana

pengguna biasa mempelajari dan menggunakan aplikasi gojek untuk memperoleh tujuannya dan seberapa puaslah mereka terhadap penggunaannya.

Hasil dari penilaian metode *usability* ini akan memberikan masukan untuk pengembangan pada aplikasi gojek kedepan agar lebih baik lagi. Berdasarkan uraian-uraian di atas maka penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian. Adapun judul yang dipilih yaitu “Analisis Aplikasi Gojek Dengan Menggunakan Metode Usability di Palembang”.

2 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara pengolahan dan penyajian data dengan mempergunakan perhitungan statistika yang melibatkan angka-angka atau skor/nilai sehingga memungkinkan peneliti untuk mengambil keputusan secara obyektif [11]. Pendekatan ini digunakan karena relevan dengan rumusan masalah yang hendak dijawab dalam penelitian ini, yaitu berusaha mendeskripsikan dan mengetahui kesenjangan variabel yang berhubungan dengan aplikasi Gojek.

Penelitian ini mengambil tempat di PT. Gojek Indonesia (Cabang Palembang) Jalan Basuki Rahmat No. 1608 B-D Palembang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kusioner sebanyak 100 eksemplar. Kuisisioner yang dibagikan sudah divalidasi dan diuji validitas dan reliabilitasnya. Terdapat 20 pertanyaan yang mencakup model *usability*: 1) learnability, 2) efficiency, 3) memorability, 4) error, dan 5) satisfaction. Masing-masing pertanyaan memiliki 5 (lima) alternatif jawaban dengan rentang skor 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) yang terdiri dari 5 (lima) tingkatan yaitu : sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), kurang setuju (KS), setuju (S), dan sangat setuju (SS).

3 Hasil dan Pembahasan

Setelah melakukan pengumpulan data, pengolahan data dengan SPSS, kemudian analisis data terhadap 100 responden penelitian atau pengguna/pelanggan gojek pada aplikasi Gojek. Hasil pengolahan data secara deskriptif dari variabel-variabel penelitian disajikan sebagai berikut :

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Dari hasil uji coba instrumen dilakukan pada 100 responden menunjukkan hasil uji validitas terdiri dari 4 item pernyataan variabel learnability (Y1), 4 item pernyataan variabel efficiency (Y2), 4 item pernyataan variabel memorability (Y3), 4 item pernyataan variabel error (Y4), dan 4 item pernyataan variabel satisfaction (Y5) tersebut valid dianggap memenuhi syarat dengan nilai r hitung > r tabel. Hal ini berarti semua

item pernyataan yang ada pada instrumen tersebut dapat dijadikan sebagai indikator sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya. Dari hasil uji reliabilitas variabel *learnability* (Y1) yang terdiri dari 4 item pernyataan, nilai korelasi Cronbach's Alpha sebesar 0,004 dan *rtabel* (0,165). Pada uji reliabilitas variabel *efficiency* (Y2) terdiri dari 4 item pernyataan, nilai korelasi Cronbach's Alpha sebesar 0,107 dan *rtabel* (0,445). Pada uji reliabilitas variabel *memorability* (Y3) terdiri dari 4 item pernyataan, nilai korelasi Cronbach's Alpha sebesar 0,006 dan *rtabel* (0,408).

Hasil uji reliabilitas variabel *error* (Y4) yang terdiri dari 4 item pernyataan, nilai korelasi Cronbach's Alpha sebesar 0,143 dan *rtabel* (0,228). Serta dari hasil uji reliabilitas variabel *satisfaction* (Y5) dari 4 item pernyataan, nilai korelasi Cronbach's Alpha sebesar 0,026 dan *rtabel* (0,354). Untuk semua variabel didapatkan bahwa korelasi berada pada korelasi kuat bila dibandingkan dengan *r tabel* dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel.

3.2 Karakteristik Responden

Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 35 responden (35%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 responden (65%). Berdasarkan tingkat pendidikan, pengguna/pelanggan gojek pada aplikasi Gojek sebagian besar berpendidikan S1 yaitu 52 responden (48,1%), selebihnya yaitu 25 responden (23,1%) berpendidikan SMA, 14 responden (13,0%) berpendidikan Diploma, 9 responden (8,3%) berpendidikan S2.

Berdasarkan profesi, pengguna/pelanggan gojek pada aplikasi Gojek sebagian besar bekerja sebagai buruh yaitu sebanyak 5 responden (4,6%), selebihnya bekerja sebagai guru yakni sebanyak 15 responden (13,9%), karyawan sebanyak 10 responden (9,3%), mahasiswa sebanyak 30 responden (27,8%), pelajar sebanyak 15 responden (13,9%), perawat sebanyak 5 responden (4,6%), serta PNS sebanyak 20 responden (18,5%).

Berdasarkan merk hp, pengguna/pelanggan gojek pada aplikasi Gojek sebagian besar mempunyai handphone merk yaitu Acer sebanyak 5 responden (4,6%), Advan sebanyak 6 responden (5,6%), Asus sebanyak 1 responden (9%), Lenovo sebanyak 10 responden (9,3%), Oppo sebanyak 15 responden (13,9%), dan Samsung 63 responden (58,3%).

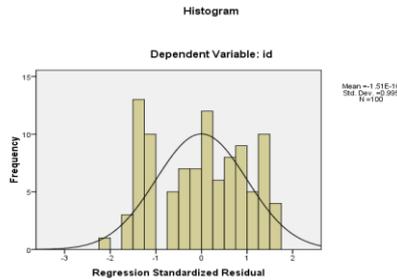
Berdasarkan versi android, pengguna/pelanggan gojek pada aplikasi Gojek sebagian besar mempunyai versi android ice cream sandwich sebanyak 18 responden (16,7%), jelly bean sebanyak 64 responden (59,3%), kitkat sebanyak 15 responden (13,9%), lolipop sebanyak 2 responden (1,9%), dan marshmallow sebanyak 1 responden (9%).

Berdasarkan kendaraan, pengguna/pelanggan gojek pada aplikasi Gojek sebagian besar mempunyai kendaraan atau tidak punya kendaraan yaitu ada kendaraan sebanyak 76 responden (70,4%) dan yang tidak ada kendaraan sebanyak 24 responden (22,2%).

3.3 Frekuensi Gojek

Berdasarkan layanan teknologi yang digunakan oleh pelanggan Gojek seperti hasil pengolahan data diatas dapat terlihat bahwa pengguna/pelanggan pada aplikasi Gojek sebagian besar menggunakan menu pada aplikasi Gojek yaitu "Go-ride" yang telah

digunakan sebanyak 71 responden (65,7%), “Go-food” sebanyak 29 responden (26,9%), serta selebihnya menggunakan layanan lain.



Gambar 1. Penggunaan Aplikasi Gojek.

3.4 Frekuensi Tiap Variabel

Hasil kuesioner untuk tiap variabel dapat dilihat pada Tabel 1. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa responden menyatakan “kurang setuju” berkisar 2,8% sampai dengan 5,6%. Responden yang menyatakan “setuju” berkisar 62,0% sampai dengan 73,1%. Sedangkan responden yang menyatakan “sangat setuju” berkisar 16,7% - 25,9%.

Table 1. Frekuensi Variabel.

No	Variabel/Dimensi	SS	S	KS	TS	STS
1	Learnability	25,9%	62,0%	3,7%	0,9%	0,0%
2	Efficiency	23,1%	65,7%	3,7%	0,0%	0,0%
3	Memorability	22,2%	67,6%	2,8%	0,0%	0,0%
4	Error	16,7%	73,1%	2,8%	0,0%	0,0%
5	Satisfaction	19,4%	67,6%	5,6%	0,0%	0,0%

Secara keseluruhan, untuk jawaban “sangat setuju” adalah untuk aspek “learnability”. persentase tertinggi untuk semua variabel adalah penelitian Berdasarkan seberapa sering menggunakan aplikasi Gojek, pengguna/pelanggan pada aplikasi Gojek sudah menggunakan aplikasi Gojek sebanyak 5 sampai 8 kali yakni 67 responden (62,0%), 0 sampai 4 kali oleh 28 responden (25,9%), dan yang telah menggunakan aplikasi Gojek lebih dari 8 kali sebanyak 4 responden (3,7%).

4 Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

- 1) Dari tabel olahan data dari tiap dimensi kualitas jasa yang terdiri dari *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction* para responden dominan menjawab setuju. Hal ini berarti bahwa apa yang responden (pengguna/pelanggan) harapkan aplikasi Gojek sesuai dengan kenyataan.
- 2) Para pelanggan Gojek masih banyak yang kurang puas, sehingga pihak Gojek perlu memperhatikan variabel terkait untuk perbaikan ke depannya.
- 3) PT Gojek Palembang hendaknya meningkatkan layanan dan lebih maksimal melalui jasa pemesanan ojek online dan jasa layanan lainnya. Sehingga pengguna/pelanggan Gojek akan meningkat dan merasa puas dan tentunya aplikasi Gojek akan tetap bertahan dalam jangka waktu lama kedepannya.

Daftar Pustaka

1. C. Munaiseche, "Pengujian Web Aplikasi DSS Berdasarkan pada Aspek Usability," *Jurnal TRANSAKSI*, vol. 2, pp. 63-68, 2012.
2. Chuzaimah, *et al.*, "Smartphone: Antara Kebutuhan dan E-Lifestyle," in *Seminar Nasional Informatika 2010 (SemnasIF 2010)*, Yogyakarta, 2010.
3. I. O. Sari, *et al.*, "Application Location Based Service (LBS) Location Search Palembang Nature-Based Android," in *The 5th International Conference on Information Technology and Business Application (ICIBA2016)*, Bina Darma University, Palembang, 2016, pp. 80-85.
4. L. N. Sari, *et al.*, "Geographic information systems of android-based residential locations," in *4th International Conference on Information Technology and Engineering Application (ICIBA2015)*, Bina Darma University, Palembang, 2015.
5. D. R. Rahadi, "Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire pada Aplikasi Android," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 6, 2014.
6. Murdianto, *et al.*, "Dictionary of prabumulih language-based android," in *4th International Conference on Information Technology and Engineering Application (ICIBA2015)*, Bina Darma University, Palembang, 2015.
7. P. Prihati, *et al.*, "Penerapan Model Human Computer Interaction (HCI) Dalam Analisis Sistem Informasi," *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, vol. 1, pp. 01-08, 2011.
8. E. Nugroho, "Desain Situs Reader Friendly," *Yogyakarta: Andi Offset*, 2009.
9. P. Istiana, "Evaluasi Usability Situs Web Perpustakaan," *Visi Pustaka*, vol. 13, pp. 5-10, 2011.
10. J. S. Dumas and J. Redish, *A practical guide to usability testing*: Intellect books, 1999.
11. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.