

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, internet dan telepon seluler sudah menjadi kebutuhan utama manusia. Menurut data yang diperoleh dari *We Are Social*, pengguna internet di Indonesia mencapai angka penetrasi 64% dari total 272,1 juta populasi atau sekitar 175.4 juta, di mana 171 juta di antaranya diakses melalui telepon seluler (98% dari jumlah pengguna internet) [1]. Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa sebagian besar penduduk Indonesia telah menggunakan telepon seluler dan internet dalam kesehariannya. Hal ini juga disebabkan oleh kemudahan yang didapatkan dari penggunaan telepon seluler seperti mencari barang atau jasa secara *online*. Salah satu jasa yang dapat diperoleh dengan menggunakan telepon seluler adalah jasa pesan antar makanan melalui aplikasi secara *online*.

Berbagai macam aplikasi pesan antar makanan muncul saat ini. Sebagai pionir layanan pesan antar makanan berbasis aplikasi di Indonesia, Gojek melalui fitur GoFood merupakan salah satu aplikasi yang menyediakan layanan pesan antar makanan. Selain itu ada pula aplikasi Grab yang menyediakan fitur GrabFood sekaligus menjadi pesaing GoFood. Kedua aplikasi ini merupakan aplikasi yang menyediakan layanan pesan antar makanan yang paling digemari oleh masyarakat Indonesia [2].

Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dwi Suhartanto, David Dean, Gundur Leo, dan Ni Nyoman Triyuni pada tahun 2019, menyebutkan hal yang paling memengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas layanan elektronik pada aplikasi layanan pesan antar makanan dibandingkan dengan kualitas makanan yang dipesan [3]. Hal ini sesuai dengan catatan yang ada pada definisi pengalaman pengguna (*user experience*) menurut ISO 9241-11:2018, 3.2.3 yaitu kualitas layanan elektronik berdampak pada pengalaman pengguna [4].

Pengalaman pengguna dalam suatu aplikasi menjadi salah satu elemen penting yang dapat memengaruhi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Lebih dalam lagi, pengalaman pengguna dapat mempengaruhi proses bisnis seperti studi

kasus rancang ulang pengalaman “*checkout*” GoFood [5]–[7]. Melalui beberapa studi kasus yang dijabarkan pada Gojek's *Product and Engineering Blog*, Gojek menggunakan *A/B testing* dalam mengevaluasi pengalaman pengguna [5], [8]. Sama seperti Gojek, Grab juga menerapkan metode *A/B testing* dalam mengevaluasi pengalaman pengguna [9]. Metode *A/B testing* banyak diadopsi oleh industri untuk mengevaluasi dan meningkatkan aplikasi mereka [10]. Akan tetapi, metode *A/B testing* memiliki kelemahan yaitu membutuhkan waktu banyak, rawan kesalahan, serta memerlukan biaya yang mahal [10]. Selain itu, penerapan *A/B testing* biasa dilakukan untuk evaluasi pada suatu unit atau fitur tertentu.

*User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan pendekatan analitik data yang bertujuan untuk menggambarkan aspek kualitas produk interaktif [11]. Penggunaan UEQ bertujuan untuk melakukan penilaian pengalaman pengguna secara cepat dengan menggunakan skala pengukuran yang komprehensif [12], [13]. Metode UEQ cukup efisien untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna, hanya saja metode ini tidak menggambarkan secara konkret permasalahan yang dialami oleh pengguna [14].

Pada tahun 2004, Peter Morville menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna tidak hanya *usability* tetapi juga faktor-faktor lain seperti *useful, usable, findable, credible, accessible, desirable, dan valuable* [15]. Kelebihan metode dari penggunaan *UX Honeycomb* adalah setiap orang mampu memvalidasi secara keseluruhan tingkat kepuasan (*satisfaction*) dari berbagai aspek pengalaman pengguna [16]. Metode ini juga dapat menggali lebih dalam pengalaman yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan produk [12] sehingga dapat mengetahui permasalahan mengenai pengalaman pengguna secara konkret dari aplikasi.

Penelitian ini ditujukan untuk menilai tingkat pengalaman pengguna dengan melakukan komparasi terhadap aplikasi Grab dan Gojek terutama pada fitur layanan pesan antar makanan yaitu GoFood dan GrabFood menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna dari aplikasi secara keseluruhan dan *UX Honeycomb* untuk mengetahui secara detail permasalahan yang dialami oleh pengguna.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan pada subbab sebelumnya, diidentifikasi permasalahan yaitu adanya pengaruh pengalaman pengguna terhadap layanan pesan antar makanan GoFood dan GrabFood berdasarkan faktor-faktor *UX Honeycomb* dan *User Experience Questionnaire*.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, didapatkan rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat pengalaman pengguna pada masing-masing fitur layanan pesan antar makanan pada GoFood dan GrabFood berdasarkan *UX Honeycomb* dan skala UEQ serta faktor apa saja yang memengaruhi pengalaman pengguna pada kedua aplikasi?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna masing-masing fitur layanan pesan antar makanan pada aplikasi GoFood dan GrabFood berdasarkan *UX Honeycomb* dan skala UEQ.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna pada kedua aplikasi.

## **1.5 Batasan Penelitian**

Terdapat batasan masalah dalam penelitian ini agar dapat lebih terfokus pada permasalahan dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini memaparkan hasil dari komparasi pengalaman pengguna secara keseluruhan layanan (bukan per fitur) berdasarkan metode *UX Honeycomb* dan UEQ.
2. Penelitian ini berfokus untuk mengevaluasi dan melakukan komparasi terhadap layanan GoFood dan GrabFood tanpa melakukan perancangan ulang aplikasi.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah mengetahui tingkat dan faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna pada aplikasi layanan pesan antar makanan GoFood dan GrabFood sehingga dapat membantu perusahaan ataupun pengembang aplikasi serupa meningkatkan pengalaman pengguna.

## **1.7 Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna pada aplikasi layanan pesan antar makanan GoFood dan GrabFood.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Agar dapat memahami lebih jelas tugas akhir ini, maka materi-materi dalam tugas akhir ini dikelompokkan ke dalam bagian-bagian berikut :

### **1. BAB I Pendahuluan**

Bagian ini menjelaskan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

### **2. BAB II Landasan Teori**

Bagian ini berisi tinjauan pustaka dan tinjauan studi yang mendukung penelitian.

### **3. BAB III Rancangan Penelitian dan Skema Pengujian**

Bab ini menjelaskan desain penelitian, metode untuk pengumpulan data, serta pengolahan data, dan evaluasi.

### **4. BAB IV Hasil Implementasi dan Pengujian**

Bagian ini berisi penjabaran mengenai implementasi penelitian serta hasil pengujian.

### **5. BAB V Kesimpulan dan Saran**

Berisi penyajian hasil penelitian dan analisa dari hasil penelitian kesimpulan serta saran untuk penelitian.