

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu fasilitas di suatu daerah untuk meningkatkan aksesibilitas atau hubungan suatu daerah karena aksesibilitas sering dikaitkan dengan daerah. Transportasi memiliki faktor yang sangat penting, diantaranya adalah untuk melayani angkutan barang dan manusia dari suatu daerah ke daerah lainnya dan untuk menunjang kegiatan-kegiatan dari sektor lain untuk meningkatkan pembangunan di Indonesia.

Perkembangan dunia transportasi berkembang dengan sangat pesat. Tiap tahunnya terjadi peningkatan jumlah kendaraan baik kendaraan mobil penumpang, mobil bus, mobil barang, dan sepeda motor. Menurut Badan Pusat Statistika peningkatan jumlah kendaraan sebanyak 6,13%. Dibawah ini menunjukkan tabel 1.1 perkembangan jumlah kendaraan bermotor periode 2015 sampai dengan 2019 (Statistika, 2020).

Dengan seiring peningkatan jumlah kendaraan bermotor diikuti pula dengan peningkatan kemacetan di Indonesia terutama di kota-kota besar. Permasalahan pada dunia transportasi umumnya meliputi kemacetan lalu lintas, parkir, angkutan umum, polusi, dan masalah ketertiban lalu lintas. Teknologi berkembang dengan pesat hampir di semua sektor, termasuk pada sektor transportasi umum. Bukti inovasi dalam bisnis ojek dan taksi tersebut adalah dengan munculnya operator online ride-sharing dengan mentransformasi layanan ojek dan taksi secara online (Magfiroh, 2019).

Dengan kemunculan berbagai operator transportasi online berbasis ride-sharing ini sukses yang mengakibatkan timbulnya perhatian dari kalangan tukang ojek pangkalan hingga kalangan pegawai swasta yang ingin bergabung dalam bisnis ini. Selain itu, kehadiran transportasi online sangat membantu masyarakat dengan memberikan layanan yang memudahkan bagi pengguna dan membuka lapangan pekerjaan (Wibawa et

al., 2018). Hal itulah yang menyebabkan munculnya jasa online ride-sharing yang membuka lapangan kerja baru untuk masyarakat di kota besar (Flores & Rayle, 2017). Ditambah dengan tawaran pendapatan yang menarik bagi yang berminat untuk menjadi mitra di dalamnya (Dong et al., 2018).

Aplikasi ride sharing yang beroperasi di Indonesia adalah Gojek, Grab, dan InDriver layanan ini baru beroperasi tahun ini di Indonesia (Wibawa et al., 2018). Go-jek, Grab, dan InDriver menawarkan beberapa layanan yang dapat menunjang kebutuhan harian pengguna contohnya pada aplikasi Go-jek mereka menawarkan beberapa layanan berupa Go-Food, Go-mart, Go-Clean, Go-massage, Go-Send, Go-Pulsa, dan masih banyak lagi (Gojek, n.d.). Tidak hanya Gojek, Grab juga menambahkan fitur yang serupa yang diberi nama GrabFood, GrabHitch, GrabExpress dan beberapa fitur lainnya (Grab, n.d.). InDriver pun memiliki fitur Delivery, Intercity rides, dan Freight (InDriver, n.d.).

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor

Jenis kendaraan	Tahun					Pertumbuhan per tahun
	2015	2016	2017	2018	2019	
Mobil Penumpang	12.304.21	13.142.958	13.968.202	14.830.698	15.592.419	6,10
Bis	196.309	204.512	213.359	222.872	231.569	4,22
Mobil Barang	4.145.857	4.326.731	4.540.902	4.797.254	5.021.888	4,91
Sepeda motor	88.656.931	94.531.510	100.200.245	106.657.952	112.771.136	6,20
Jumlah	105.303.318	112.205.711	118.922.708	126.508.776	133.617.012	6,13

Pada penelitian yang dilakukan menggunakan kuisioner terhadap 3 aplikasi Gojek, Grab dan InDriver meski sudah hampir sempurna dan tergolong perusahaan *unicorn* masih terdapat kendala pada beberapa fungsi fitur aplikasi termasuk keandalan, ketepatan, kemudahan dalam pengoperasian dan perbaikan, hal tersebut menjadi permasalahan utama pada penelitian. Kendala-kendala tersebut termasuk kedalam tingkat kegunaan aplikasi bagi pengguna permasalahan tersebut dapat dianalisis dengan menggunakan metode *Usability Testing* Dengan demikian pada penelitian ini melakukan analisis menggunakan *usability testing* karena dinilai mampu untuk mengetahui tingkat kegunaan aplikasi bagi pengguna (Hutauruk, B. D., Naibaho, J. F., & Rumahorbo, 2017).

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini melakukan analisis pada penggunaan aplikasi Gojek, Grab dan InDriver menggunakan *usability testing* serta memberikan saran tampilan baru pada fitur yang terdapat kendala sesuai perolehan data kuisioner. Dengan demikian diharapkan memberikan dampak positif terhadap ketertarikan pengguna dalam menggunakan aplikasi ojek online.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang ada yaitu bagaimana melakukan analisis dan desain antarmuka pada aplikasi ojek online menggunakan parameter *usability testing* sehingga memiliki daya Tarik yang kuat bagi pengguna.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat disusun Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya menganalisis 3 aplikasi ojek online yaitu Go-Jek, Grab, dan InDriver.

2. Responden dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi ojek online sebagai pengguna jasa aplikasi ojek online.
3. Analisis dilakukan menggunakan parameter usability testing.
4. Hasil penelitian ini adalah perancangan user interface berupa prototype dan dokumentasi user interface.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat disusun tujuannya, antara lain:

1. Menghasilkan rekomendasi berupa rancangan *user interface* berdasarkan hasil analisis.
2. Menghasilkan *user interface* yang sesuai dengan permintaan pengguna dari segi usability.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat disusun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Memaksimalkan interaksi pengguna terhadap aplikasi ojek online agar dapat memberikan user experience yang mudah dipahami.
2. Memaksimalkan kualitas aplikasi ojek online dari sisi user interface.