

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan revolusi industri yang begitu pesat berdampak juga dalam revolusi moda transportasi. Tidak dapat dipungkiri perkembangan internet di Indonesia makin maju sehingga banyak aplikasi yang menggunakan jaringan internet untuk membantu masyarakat, salah satunya transportasi. Alat transportasi umum masyarakat seperti taksi, angkutan kota, dan ojek, konvensional berubah setelah mengkolaborasikannya dengan sistem elektronik, maka di Indonesia dikenal dengan Gojek, Grab, Maxim, InDriver, dan Uber[1].

Transportasi *online* di Indonesia mulai berkembang sejak tahun 2015. Transportasi *online*, seperti Gojek dan Grab, menggandeng pengemudi (*driver* dan *rider*) sebagai mitra dalam meluncurkan bisnisnya. Para pengemudi diberikan penilaian kinerja oleh konsumen setelah selesai menikmati jasa mereka. Penilaian kinerja inilah yang menjadi dasar penilaian oleh SDM transportasi *online*[2].

Maxim adalah salah satu penyedia layanan jasa transportasi *online* yang dapat diunduh pada smartphone yang mendukung sistem operasi iOS, Android, dan HarmonyOS. Maxim merupakan perusahaan internasional yang didirikan pada tahun 2003 oleh Kurgan Maxim Belonogov di kota Chardinsk, Russia. Di Indonesia, Maxim hadir sejak 2018 dan mulai beroperasi di bawah naungan PT. Teknologi Perdana Indonesia. Maxim sedang mengembangkan layanannya di

kota-kota Indonesia, sehingga menciptakan persaingan antar perusahaan jasa transportasi *online*.

Driver yang tergabung dalam mitra Maxim menggunakan aplikasi yang bernama Taxsee Driver. Aplikasi ini adalah layanan yang disuguhkan untuk siapa saja bagi mereka yang ingin berpenghasilan, baik itu dengan mobil atau dengan motor. Taxsee Driver memiliki beberapa fitur yang dapat digunakan oleh para driver dalam menjalankan tugas mereka. Kerja sama yang tidak terikat diberikan pada driver oleh pihak kantor dengan waktu yang bisa dibilang *fleksibel*[3]. Berdasarkan data pengunduhan aplikasi, jumlah pengguna meningkat signifikan dari tahun ke tahun. Namun, pertumbuhan ini juga disertai dengan berbagai masalah, termasuk gangguan teknis dalam aplikasi, pesanan palsu, GPS yang tidak akurat, dan kurangnya respons terhadap masukan pengemudi. Mengukur tingkat *usability* menjadi penting dalam rangka memahami bagaimana pengalaman pengguna terhadap fitur yang ada. Salah satu metode yang digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS), yang merupakan salah satu metode uji pengguna yang menyediakan alat ukur yang “*quick and dirty*” yang dapat diandalkan. Metode ini diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986 yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi berbagai jenis produk ataupun layanan[4].

Namun, terdapat pula penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan. Sebagai contoh, penelitian Napitupulu dan Hidayati (2024) mengevaluasi *usability* dan kepuasan pengguna aplikasi Grab (GrabBike dan GrabFood) di kalangan mahasiswa FTI Universitas Merdeka Malang. Hasilnya

menunjukkan tingkat *usability* yang sangat tinggi dan kepuasan pengguna di kategori "Baik" (Grade C) dengan skor SUS sebesar 71,48. Meskipun demikian, penelitian mengidentifikasi kekurangan utama seperti peta lokasi GraBike yang tidak akurat dan sulit mencari *driver*, serta estimasi waktu GrabFood yang terlalu lama yang berakibat pesanan datang dingin. Poin-poin ini menyoroti perlunya perbaikan layanan meskipun kinerja *usability* inti aplikasi sudah tinggi[5]. Tak hanya itu pada penelitian Tuwanakotta dan Tanaamah (2022) mengevaluasi *usability* InDriver dan Maxim, menemukan bahwa kedua aplikasi tersebut belum diterima oleh pengguna. Aplikasi Maxim mendapat skor SUS sangat rendah, yaitu 48,3 (kategori Not Acceptable, Grade F) , dan InDriver sedikit lebih baik dengan skor 51,25 (kategori Marginal Low, Grade F). Kekurangan utama ada pada aspek *Errors* dan *Memorability*. Masalah spesifik InDriver adalah error pada *map* dan GPS serta tidak adanya fitur *auto bid*. Sedangkan Maxim bermasalah pada error fitur saldo, tarif, pembatalan order, dan fitur *food* yang sulit dipahami yang sering menyebabkan *double order*[6]. Lebih lanjut pada penelitian Indrawan dan Lestanti (2025) mengevaluasi aplikasi GrabBike dengan metode SUS dan *Design Thinking*. Skor SUS awal adalah 63,73 (Marginal, OK), yang disebabkan oleh masalah seperti akurasi navigasi yang tidak akurat, aplikasi sering *crash*, tarif tidak konsisten, dan dukungan pelanggan kurang responsif. Setelah tahap *Design Thinking* dan *redesign* (termasuk perbaikan navigasi dan penambahan *live chat*), skor SUS meningkat menjadi 70,58. Skor akhir ini diklasifikasikan sebagai Marginal dengan *Adjective Rating Good* (Grade C)[7]. Namun demikian, adapun penelitian dari Khuntari (2022) menganalisis pengalaman pengguna (*User*

Experience - UX) aplikasi Gojek dan Grab menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan secara statistik, di mana semua variabel UX kedua aplikasi menerima nilai positif. Gojek sedikit unggul dalam *Perspiciuity* (Kejelasan) dan *Novelty* (Kebaruan), sedangkan Grab unggul dalam *Efficiency* (Efisiensi), *Dependability* (Ketepatan), dan *Stimulation* (Stimulasi). Kekurangan utama yang perlu ditingkatkan pada kedua aplikasi adalah variabel *Perspiciuity* dan *Dependability*. Masalah spesifik *Dependability* yang ditemukan adalah ketidaksesuaian titik antar jemput yang memerlukan pembaruan peta[8].

Berdasarkan penjelasan uraian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, disimpulkan bahwa aplikasi ojek *online* masih memiliki masalah *usability* yang serius pada fitur-fitur penting, seperti akurasi pelacakan lokasi, efektivitas sistem pemesanan, dan keandalan notifikasi. Masalah-masalah ini secara langsung memengaruhi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini menjadi sangat penting karena bertujuan untuk mengukur secara empiris tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Taxsee Driver. Hasil pengukuran ini akan digunakan sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi dan pengembangan fitur-fitur krusial, seperti notifikasi *order* fiktif, sebagai solusi praktis untuk mengatasi kerugian operasional dan sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna di masa mendatang. Penggunaan metode *System Usability Scale* (SUS) yang lebih relevan sesuai dengan kebutuhan operasional yang ada di lapangan menjadi langkah penting agar aplikasi Taxsee Driver dapat membantu pengguna dalam menggunakan aplikasi dengan lebih mudah dan efisien.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah diatas penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **EVALUASI USABILITY TESTING APLIKASI TAXSEE DRIVER KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, maka masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari pengguna terhadap aplikasi Taxsee Driver. Bagaimana tingkat kesesuaian tampilan dan fitur dalam aplikasi Taxsee Driver dengan kebutuhan pengguna, berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah pada penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi Taxsee Driver.
2. Evaluasi aplikasi Taxsee Driver menggunakan *metode Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS), yang memiliki 5 variabel yaitu *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction*.
3. Pengolahan data menggunakan Microsoft Excel.
4. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner pada Google Form.
5. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Taxsee Driver dikota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian berikut:

1. Menganalisis keluhan pengguna aplikasi Taxsee Driver melalui metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS).
2. Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam penggunaan aplikasi Taxsee Driver yang dapat dijadikan dasar pengembangan aplikasi ke depannya.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat *usability* dari aplikasi Taxsee Driver, berdasarkan hasil analisis dari *Usability Testing* dan (SUS).
2. Menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang aplikasi Taxsee Driver dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas antarmuka maupun pengalaman pengguna, sesuai dengan temuan kelemahan yang diidentifikasi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan laporan ini disusun secara sistematis agar mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisikan latar belakang pembuatan penelitian, perumusan masalah yang dihadapi, batasan-batasan permasalahan yang diambil, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini, meliputi teori-teori dasar dan tinjauan pustaka. Teori dasar dikutip dari buku, jurnal, artikel dan lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang analisa masalah serta sebagai acuan untuk menyusun penelitian ini. Tinjauan pustaka berupa tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, menjelaskan kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, alat dan bahan penelitian, serta tahapan penggunaan metode *System Usability Scale* dalam proses evaluasi.

BAB IV : ANALISIS ASPEK USABILITY

Pada bab ini, disajikan gambaran umum aplikasi, analisis permasalahan yang ditemukan, variabel penelitian, serta hasil rekapitulasi dan analisis data kuesioner yang diolah

menggunakan *Microsoft Excel* sebagai dasar hasil penelitian.

BAB V : TAMPILAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

Pada bab ini, memaparkan tampilan antarmuka aplikasi yang menjadi objek evaluasi dan menyajikan usulan perbaikan berdasarkan hasil temuan dan analisis pada bab sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini, membuat tentang kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun ke arah yang lebih baik.

