

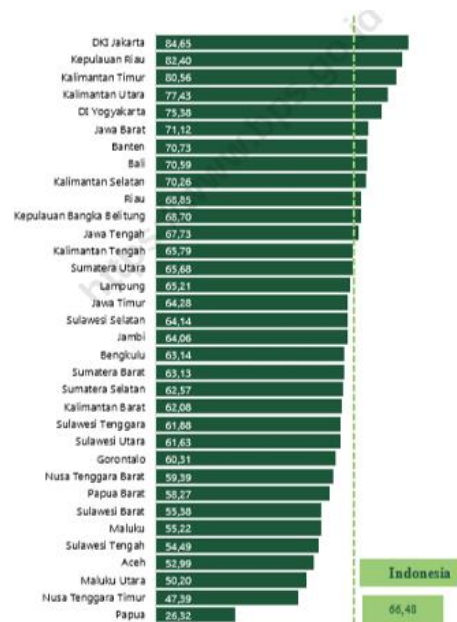
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era derasnya arus digitalisasi, telepon seluler menjadi suatu kebutuhan yang tak terelakkan bagi manusia. Perkembangan telepon seluler sangat pesat di Indonesia, ditandai dengan meningkatnya kepemilikan telepon seluler. Pada tahun 2011, terdapat 39,11 persen penduduk telah memiliki atau menguasai telepon seluler. Sementara itu di tahun 2022 sebanyak 67,88 persen penduduk telah memiliki atau menguasai telepon seluler. Artinya selama dua belas tahun penduduk yang menguasai telepon seluler bertambah sebanyak 28,77 persen. (Statistik Telekomunikasi Indonesia, 2022).

Internet di Indonesia juga berkembang dari masa ke masa. Dalam sebuah data yang dirilis oleh *We Are Social*, Indonesia termasuk salah satu negara dengan pengguna aktif internet terbesar di dunia, dengan pengguna mencapai 204,2 juta pengguna pada tahun 2022. Angka ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan dengan tahun 2021 yang berada di angka 202,6 juta pengguna.



Sumber: Survei Sosial Ekonomi Nasional, BPS

Gambar 1.1 Persentase penduduk usia 5 tahun ke atas yang pernah mengakses internet dalam 3 bulan terakhir menurut provinsi, 2022

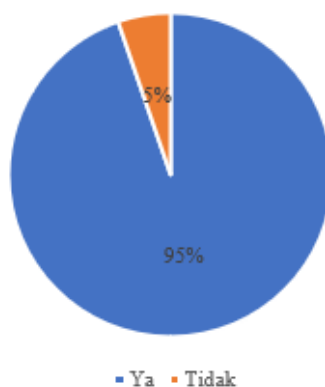
Melalui Badan Pusat Statistika (BPS) pada tahun 2022 mengungkapkan sejauh mana akses internet di Indonesia tercapai berdasarkan persentase penduduk usia 5 tahun ke atas yang menyatakan pernah mengakses internet dalam tiga bulan terakhir sebanyak 62,10 persen dan meningkat menjadi 66,48 persen pada tahun 2022. Peningkatan penggunaan internet ini terjadi baik di daerah perkotaan maupun pedesaan. Di daerah perkotaan persentase pengguna internet pada tahun 2021 sekitar 71,81 persen kemudian meningkat menjadi 74,16 persen pada tahun 2022, sedangkan pengguna internet di daerah pedesaan tahun 2021 sekitar 49,30 persen dan meningkat menjadi 55,92 persen pada tahun 2022.

Semakin berkembangnya telepon seluler dan internet kini terdapat adanya aplikasi *mobile*. Aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang dapat digunakan walaupun pengguna berpindah dengan mudah dari satu tempat ke tempat yang lain tanpa terputusnya komunikasi. Di mana aplikasi *mobile* dikenal sebagai aplikasi yang dapat diunduh dan memiliki fungsi tertentu sehingga menambah fungsionalitas dari perangkat *mobile* itu sendiri. Di dalam pekerjaan, aplikasi *mobile* digunakan untuk meningkatkan proses bisnis yang sudah dijalankan (Iwan Ady Prabowo, 2020).

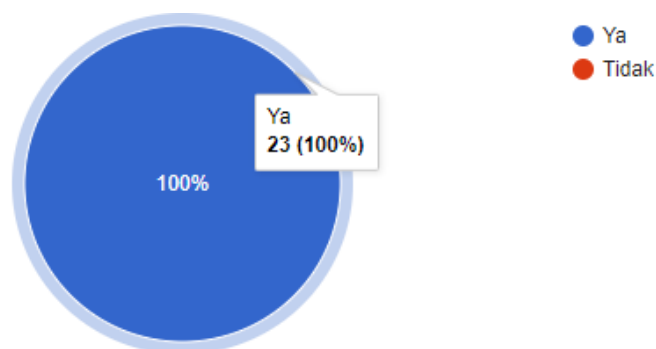
Dalam membangun aplikasi bisnis telah lama ini banyak hadir aplikasi transportasi *online*. Salah satu transportasi *online* yang berkembang di Indonesia yakni ojek *online*. Ojek *online* merupakan salah satu sarana transportasi berbasis aplikasi *online* yang mana konsumen menggunakan *gadget* sebagai alat untuk memesan layanan ojek *online* dan terhubung kepada *driver* yang menerima orderan dan siap mengantarkan konsumen ke tempat tujuan. Dalam menjalankan usaha ojek *online* terdapat pesaing pasarnya yakni ojek konvensional yang mana ojek konvensional digunakan oleh penduduk di kota-kota besar karena kelebihanannya yakni lebih cepat dan dapat melewati sela-sela kemacetan di kota. Biasanya ojek konvensional mangkal di persimpangan jalan yang ramai, atau di jalan masuk kawasan permukiman. (Ferdila et al., 2021).

Berkembangnya ojek *online* juga terjadi di Madura tepatnya di Bangkalan. Ojek *online* dipilih oleh masyarakat karena murah, cepat dan aman. Selain itu, sepeda motor merupakan moda transportasi yang paling sering digunakan. Dalam kenyataannya di wilayah sekitar kampus Universitas Trunojoyo Madura belum sepenuhnya terlayani oleh pelayanan ojek *online* besar seperti Gojek dan Grab.

Kendala ini menimbulkan permasalahan serius bagi para pengguna, terutama dalam kemudahan dan keamanan akses transportasi. Banyaknya Mahasiswi dan tenaga pendidik Universitas Trunojoyo Madura yang berasal dari luar daerah yang membutuhkan akses transportasi yang memadai untuk berpindah dari tempat tinggal ke kampus maupun sebaliknya. Keterbatasan akses transportasi ini menghambat mobilitas, terutama pada malam hari atau saat cuaca buruk. Dalam beberapa tahun terakhir ini, keamanan pengguna ojek menjadi perhatian utama. Di lingkungan kampus, mahasiswi perempuan sering kali merasa kurang nyaman dan aman menggunakan ojek yang dioperasikan oleh pria. Oleh karena itu, kebutuhan akan layanan ojek *online* perempuan yang dioperasikan oleh pengemudi perempuan menjadi sangat penting.



Gambar 1.2 Hasil responden pernah menggunakan ojek *online*



Gambar 1.3 Hasil responden terkait pembuatan aplikasi ojek Perempuan

Berdasarkan hasil pra observasi berupa pengisian kuesioner secara *online* dengan jumlah responden sebanyak 23 mahasiswi Universitas Trunojoyo Madura (UTM) seluruhnya menyetujui dengan dibuatnya aplikasi Ojek Perempuan. Hal ini berkaitan dengan frekuensi mereka untuk menggunakan jasa layanan ojek *online*. Penyebaran kuesioner ini bertujuan untuk membuktikan apakah benar adanya fakta

dilapangan bahwasanya mahasiswi Universitas Trunojoyo Madura setuju dengan adanya pembuatan aplikasi ojek *online* baru serta untuk mendapatkan jumlah responden yang cukup saat dilakukan penelitian selanjutnya dengan melihat hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan. Selain itu juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana aplikasi ojek *online* yang diinginkan mahasiswi Universitas Trunojoyo Madura sehingga bisa digunakan untuk referensi dalam pembuatan aplikasi ojek *online* perempuan.

Penelitian ini akan menggunakan metode pengumpulan data langsung dan tidak langsung menggunakan wawancara langsung dan pengisian angket *online* kepada mahasiswi Universitas Trunojoyo Madura yang sedang menggunakan aplikasi serupa dengan ojek *online*. Sebelum membuat aplikasi peneliti perlu mencari *voice of customer*, dimana *voice of customer* digunakan untuk melihat bagaimana tanggapan dan pandangan aplikasi ojek *online* perempuan sebagai referensi bagi pembuatan aplikasi Ojek Perempuan dengan menggunakan variabel sesuai dengan keputusan konsumen. Merancang terkait pembuatan aplikasi sesuai dengan persepsi pelanggan yakni mahasiswi di Universitas Trunojoyo Madura.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah ini berdasarkan dengan latar belakang yakni:

1. Bagaimana merancang *user interface* bagian konsumen pada aplikasi ojek *online* perempuan menggunakan analisis konjoin?
2. Bagaimana membuat *user interface* bagian konsumen pada aplikasi ojek *online* perempuan?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas yaitu:

1. Merancang *prototype* aplikasi ojek perempuan pada bagian *user interface* konsumen dengan menggunakan analisis konjoin.
2. Membuat *user interface* bagian konsumen pada *prototype* aplikasi ojek *online* perempuan.

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan dari penelitian, berikut ini adalah manfaat yang dapat diambil khususnya bagi pihak terkait :

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam membuat aplikasi ojek *online* perempuan agar layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen perempuan.
2. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya dalam melanjutkan dan mengembangkan aplikasi ojek perempuan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya ditunjukkan kepada konsumen dari ojek *online* di wilayah sekitar Universitas Trunojoyo Madura yang menggunakan dan pernah menggunakan aplikasi ojek *online*.
2. Penelitian ini menggunakan referensi aplikasi dalam membuat rancangan yakni Gojek dan Grab.
3. Hasil penelitian berupa *prototype user interface* aplikasi ojek *online* perempuan pada bagian konsumen yang dibutuhkan untuk perjalanan.

4. Penelitian ini tidak membahas dan mencantumkan *usability test* pada *prototype* aplikasi ojek perempuan.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian pada penelitian ini adalah dapat dijelaskan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjabarkan tentang gambaran umum masalah penelitian yang dilakukan, dimana pada pendahuluan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan batasan masalah.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjabarkan tentang teori-teori yang relevan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab II menjabarkan tentang tahapan prosedur penelitian yang dimulai dari proses pengambilan data hingga pengolahan data.

BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Bab IV menjabarkan tentang pengolahan data dan analisis hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjabarkan tentang hasil kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA