

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital kini menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari, mencakup berbagai aspek mulai dari kegiatan sederhana hingga pemenuhan kebutuhan dan kepuasan baik sebagai individu maupun anggota masyarakat. Seiring berjalannya waktu, teknologi telah mengalami perkembangan pesat, seperti teknologi pertanian, industri, informasi, serta komunikasi dan informasi[1]. Kemajuan teknologi digital juga memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, salah satunya adalah transportasi dan logistik. Dalam sektor ekspedisi, perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam proses logistik dan pengiriman barang. Melalui pemanfaatan teknologi digital dalam bentuk aplikasi mobile, perusahaan ekspedisi dapat meningkatkan efisiensi operasional mereka, mulai dari manajemen inventaris hingga optimalisasi rute pengiriman. Aplikasi mobile memudahkan pelanggan dalam melacak pengiriman mereka. Teknologi ini memungkinkan sektor ekspedisi untuk menawarkan layanan yang lebih baik, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pasar yang terus berkembang[2].

Salah satu aplikasi mobile yang mendukung sektor ekspedisi adalah J&T Express. Aplikasi ini dirilis oleh PT. Global Jet Express pada tahun 2016 dengan tujuan mempermudah layanan ekspedisi, termasuk mengetahui tarif ongkos kirim, informasi paket, dan cek resi[3]. J&T Express telah diunduh sebanyak 50 ribu kali di Playstore. Dengan jumlah unduhan yang sangat besar ini, penting untuk memperhatikan pengalaman pengguna guna memastikan efektivitas dan penerimaan yang optimal.

User Experience (UX), atau pengalaman pengguna, adalah bagaimana perasaan seseorang saat menggunakan suatu produk, sistem, atau layanan. UX mencakup berbagai aspek interaksi pengguna dengan sistem, termasuk desain grafis, antarmuka, serta interaksi fisik dan manual. UX menjadi tolak ukur kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi, di mana kualitas aplikasi yang

baik sangat dipengaruhi oleh pengalaman positif yang dirasakan oleh pengguna[4].

Melalui studi observasi terhadap aplikasi mobile J&T Express, ditemukan bahwa pengguna masih mengalami pengalaman yang kurang memuaskan. Beberapa permasalahan utama yang teridentifikasi meliputi kesulitan dalam menemukan informasi cek resi, kebingungan dalam mencari lokasi drop point, dan antarmuka pengguna yang kurang intuitif. Selain itu, sebagian besar ulasan pengguna memberikan rating bintang 1, dengan total rating keseluruhan aplikasi hanya mencapai 2.1.

Dari observasi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat hal buruk yang dirasakan Pengguna aplikasi J&T Express yang berkaitan dengan pengalaman pengguna. Pengguna akan merasa nyaman dan aman Ketika *user experience* berjalan dengan baik. Maka dari itu perlu adanya analisis pengalaman pengguna untuk mengukur keberhasilan dari suatu aplikasi dan mendapat umpan balik dari pengguna untuk perbaikan lebih lanjut. Analisis aplikasi J&T Express dengan mengusulkan menggunakan metode *Usability Metric for User Experience* dan metode *Heuristic Evaluation* yang mana pendekatan pada beberapa penelitian sebelumnya telah terbukti berhasil, lebih sederhana dan dapat digunakan sebagai alat analisis yang komprehensif untuk mengukur sejauh mana pengguna merasakan pengalaman yang memuaskan dari penggunaan aplikasi J&T Express serta dengan bantuan dari para ahli yang menjadi Evaluator[5]. sehingga dapat menjadi masukan untuk *developer* aplikasi J&T Express mengembangkan aplikasi dengan lebih baik dari berbagai sisi, terutama tujuan dan kemampuan untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya berdasarkan perbaikan-perbaikan yang telah disarankan dan dapat meningkatkan *user experience*. Serta diharapkan mampu menambah minat dan antusias semua pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Metode *Usability Metric for User Experience* adalah sebuah metode evaluasi pengalaman pengguna yang digunakan untuk mengukur kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap suatu produk atau layanan. Metode ini dikembangkan oleh Finstad pada tahun 2010 dan telah digunakan secara luas

dalam penelitian dan praktek desain interaksi manusia dan komputer. *UMUX* merupakan metode instrumen bertingkat (*rating level*) yang digunakan untuk mengumpulkan data pengguna secara kuantitatif dengan jumlah pertanyaan yang singkat terhadap kegunaan (*usability*) aplikasi. Metode *UMUX* paling efisien dan sederhana untuk mengukur kepuasan terhadap produk maupun layanan. *UMUX* dapat menangkap perasaan dan pengalaman pengguna saat menggunakan produk atau layanan[6].

Berdasarkan penelitian tentang evaluasi kegunaan aplikasi Payo Kepasar menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Usability Metric for User Experience-Lite (UMUX-Lite)*, hasil evaluasi menunjukkan bahwa dari 146 responden, mayoritas adalah laki-laki (63,7%), sedangkan sisanya perempuan (36,3%). Sebanyak 28,1% responden mengaku pernah menggunakan aplikasi Payo Kepasar. Rata-rata nilai *SUS* adalah 68,8, yang menempatkan aplikasi ini pada kategori "*Marginal High*" dengan skala nilai "C" dan penilaian *adjectiva* "Good." Sementara itu, rata-rata nilai *UMUX-Lite* mencapai 74,6, yang menempatkan aplikasi dalam kategori "*Acceptable*" dengan skala nilai "C" dan penilaian *adjectiva* "Excellent." [6].

Berdasarkan penelitian tentang Analisis Pengalaman Pengguna Shopee menggunakan metode *UMUX* dan *UMUX-Lite*, hasil menunjukkan bahwa skor *UMUX* mencapai 80,02 dan *UMUX-Lite* sebesar 80. Ini mengindikasikan bahwa penilaian keseluruhan masuk dalam kategori "baik" dengan nilai B. Namun, karena jumlah responden hanya 44 orang, hasil ini dianggap subjektif dan perlu diinterpretasikan dengan hati-hati. Untuk meningkatkan keakuratan hasil, disarankan untuk memperluas jumlah sampel responden serta menggabungkan metode penelitian lain. Rekomendasi perbaikan lebih lanjut diarahkan pada fitur *Shopee Food*, serta penyempurnaan desain ikon dan navigasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.[7].

Metode *Heuristic Evaluation* adalah teknik evaluasi yang digunakan untuk mengukur kegunaan sebuah produk atau sistem berdasarkan aturan atau prinsip heuristik yang sudah ditetapkan. Tujuan utamanya adalah menemukan masalah atau ketidaksesuaian dalam antarmuka pengguna dengan prinsip-prinsip

heuristik tersebut. Menurut Nielsen, metode ini adalah alat dalam rekayasa kegunaan yang dirancang untuk mengidentifikasi kekurangan dan kesalahan usability pada suatu aplikasi atau sistem.[8].

Menurut Yohana Tri Utami dkk, penelitian mengenai *Implementasi Heuristic Evaluation untuk Analisis User Experience* pada Virtual Class Universitas Lampung membahas penerapan metode *heuristic evaluation* untuk menilai sistem Unila Vclass. Tiga ahli UX, yaitu Willy Santory, Rifki Aflaza Arba, dan Amrullah Subekti, bertindak sebagai evaluator. Sistem Vclass telah diuji dua kali, dan rekomendasi perbaikan tampilan telah dihasilkan. Penilaian menggunakan *severity rating* adalah komponen utama dalam evaluasi ini, di mana setiap evaluator memberikan nilai sesuai dengan prinsip-prinsip heuristik. Dari hasil evaluasi, lima aspek mendapatkan *severity rating* 1 (masalah kosmetik), dan tiga aspek lainnya menerima *severity rating* 2 (masalah kegunaan minor). Aspek dengan *severity rating* 2 termasuk H1, H2, dan H4, sementara H3 dan H7 tidak menunjukkan masalah. Setelah pengujian kedua, *severity rating* pada setiap aspek menurun setelah dilakukan perbaikan berdasarkan rekomendasi.

Berkaitan dengan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Mobile J&T Express Menggunakan Metode Usability Metric for User Experience Dan Heuristic Evaluation**”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi mobile j&t express dengan menggunakan metode *Usability Metric for User Experience* dan *Heuristic Evaluation* sehingga hasil penelitian dapat mengidentifikasi masalah-masalah usability yang ada dan memberikan gambaran mengenai Tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, Perusahaan dapat memperoleh rekomendasi yang konkret untuk memperbaiki aplikasi, meningkatkan pengalaman pengguna dan dapat meningkatkan ranting aplikasi serta loyalitas pengguna.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan uraian sebelumnya, permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah aplikasi mobile J&T Express yang telah diunduh sebanyak 50 ribu kali, namun memperoleh rating rendah (2.1), yang menunjukkan adanya masalah signifikan dalam pengalaman pengguna. Hal ini diperkuat oleh banyaknya ulasan buruk di Playstore mengenai aspek usability yang dialami oleh pengguna aplikasi. Kondisi ini dapat berdampak negatif pada reputasi perusahaan serta masa depan aplikasi J&T Express.

1.2.2 Metode Usulan

Metode yang akan di usulkan untuk mengatasi permasalahan penelitian ini adalah menggunakan *Usability Metric for User Experience*, berdasarkan penelitian sebelumnya kelebihan dari metode ini telah terbukti berhasil, lebih sederhana dan dapat digunakan sebagai alat analisis yang komprehensif untuk mengukur sejauh mana pengguna merasakan kepuasan dalam penggunaan aplikasi. Serta metode *Heuristic Evaluation* untuk mengidentifikasi masalah atau ketidaksesuaian antarmuka pengguna menggunakan 10 prinsip heuristik yang telah ditetapkan dengan bantuan para ahli.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana hasil analisis metode *Usability Metric for User Experience* dan *Heuristic Evaluation* untuk Pengalaman pengguna pada aplikasi J&T Express?.

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Mendapatkan hasil analisis pengalaman pengguna dari penggunaan metode *Usability Metric for User Experience* dan *Heuristic Evaluation* pada aplikasi J&T Express.

1.3.2 Manfaat

Adapaun beberapa manfaat dari penelitian berdasarkan tujuan yang telah disampaikan yaitu :

1. Dapat meningkatkan kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi J&T Express pada para pengguna.
2. Dapat menjadi masukan untuk permasalahan yang ada pada aplikasi J&T Express.

3. Dapat memberikan panduan konkret tentang aspek desain yang perlu diperbaiki. Serta membantu pengembang aplikasi dalam menyempurnakan antarmuka pengguna (UI) dan interaksi pengguna (UX).

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah yang pernah mengunduh aplikasi serta 3 ahli.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur Tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi J&T Express.
3. Penelitian akan dilakukan melalui sejumlah metode, termasuk uji validitas dan reliabilitas, uji *UMUX* dan *UMUX-Lite*, Serta *Heuristic Evaluation*.
4. Hasil akhir berupa skor penilaian dari penggunaan metode *UMUX* dan deskripsi masalah kegunaan dan skor serverity rating dari *Heuristic Evaluation*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan-batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan analisis pengguna (*User Experience*), metode *Usability Metric for User Experience* dan *Heuristic Evaluation*, serta beberapa materi yang digunakan dalam penelitian skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tahapan penelitian yang digunakan dalam penelitian, mencakup metode pengumpulan data, dan metode yang digunakan dalam melakukan analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab 4 menjelaskan mengenai implementasi hasil dari penelitian juga evaluasi mengenai hasil analaisi.

BAB V PENUTUP

Pada bab 5 berisis tentang Kesimpulan dan saran perbaikan.