

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Grab merupakan sebuah perusahaan asal Singapura yang memberikan layanan aplikasi transportasi (Permana, Aknuranda, dan Rokhmawati, 2018). Selain layanan transportasi Grab juga menyediakan layanan seperti kurir, pesan-antar makanan, pembayaran, dan pemesanan kamar hotel. Perusahaan Grab menyediakan aplikasi saja, sedangkan kendaraan yang digunakan adalah kendaraan milik mitra yang telah bergabung dengan PT Grab Indonesia. Dengan meningkatnya teknologi informasi, dapat membantu masyarakat menggunakan transportasi yang nyaman apabila sedang malas untuk menggunakan kendaraan pribadi hanya dengan sentuhan pada layar *smartphone*.

Di Indonesia sendiri Grab hadir di 137 kota mulai dari Sabang sampai Merauke (Selular 2018). Lalu pada tahun 2017 Grab mulai memasuki kota Palembang. Keberadaan jasa ojek online dinilai sangat membantu dalam kegiatan mobilitas masyarakat Kota Palembang khususnya bagi para mahasiswa, guru, pegawai, dan lain-lain. Dengan adanya ojek *online* ini juga mengubah kebiasaan di dalam masyarakat yang tadinya menggunakan cara konvensional untuk menggunakan transportasi umum, saat ini mulai mengubah kebiasaan mereka dan mulai beralih ke teknologi komunikasi untuk memesan transportasi umum secara *online*. Kehadiran ojek online ini pun terbukti memberikan dampak atau perubahan yang signifikan bagi kehidupan sosial di masyarakat. Palembang adalah Kota metropolitan yang serba padat lalu lintasnya, menjadikan sebagian orang merasa berat berpergian menggunakan kendaraan pribadi hanya karena kemacetan yang membuat sebagian waktu hilang, dengan demikian Grab dapat melaksanakan tugasnya dan orang dapat memesan dan menunggu dari dalam rumah saja. Akan tetapi, bukan berarti aplikasi Grab sudah sempurna (Taqwa, 2020).

Aplikasi Grab sering mengalami beberapa masalah yang dapat membuat konsumen mengeluh dengan pelayanan yang tidak memuaskan. Dengan demikian, aplikasi ini masih memiliki beberapa kekurangan, salah satunya pada fitur pesan-antar makanan atau *Grab Food* (Kurniawan and Hildayanti 2019).

Berdasarkan dari hasil *reviews* yang dilihat pada *Google Playstore* dan *AppStore*, ada beberapa orang yang menggunakan aplikasi *Grab food* mengalami beberapa kendala dari aplikasi tersebut, seperti tidak ada pemberitahuan untuk perpanjangan voucher, fitur *chat* sering kali *error*, dan setelah aplikasi di *update* terjadi *force closed*. Hal tersebut merupakan salah satu permasalahan *usability* yang terdapat pada aplikasi *Grab Food*.

Usability didefinisikan sebagai tingkat dimana sebuah produk bisa digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien dan memperoleh kepuasan dalam konteks penggunaannya. Dasar ukuran tingkat *usability* meliputi *Learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error* dan *satisfaction* (Setia 2016).

Dari permasalahan yang ada, maka penulis akan membuat suatu penelitian dengan judul “Analisis *Usability* Pada Aplikasi Grab di Kota Palembang Menggunakan Model *Usability* Nielsen” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor *usability* yang dominan pada aplikasi *Grab Food*. Lalu bagaimana melakukan pengukuran *usability* pada aplikasi *Grab Food* apakah variabel *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction* berpengaruh terhadap variabel *usability*. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada pihak Grab dalam meningkatkan *usability*.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor *usability* yang dominan pada aplikasi *Grab Food*.

1.3 Batasan Masalah

Supaya permasalahan yang akan dibahas tidak menjadi luas, jadi perlu adanya batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a) Dalam Penelitian ini hanya membahas faktor-faktor *usability* yang meliputi *learnability, efficiency, memorability, errors, satisfaction*.
- b) Penelitian ini hanya membahas mengenai fitur *Grab Food*.
- c) Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi *Grab Food* di kota Palembang dengan menggunakan teknik *puspositive sampling*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengetahui faktor *usability* yang dominan pada aplikasi *Grab Food*?”

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian adalah untuk memberikan informasi dan masukan kepada pihak Grab mengenai faktor yang dominan pada aplikasi *Grab Food*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini untuk memberitahukan garis besar permasalahan yang ada, maka penulisan dibagi menjadi beberapa bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang informasi landasan teori yang dapat dari studi pustaka yang digunakan untuk mendukung penulisan tugas akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan untuk menganalisis dan menyelesaikan masalah yaitu dengan menggunakan model *usability* Nielsen.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang hasil perancangan dan percobaan yang dilakukan penulis tentang bagaimana melakukan penelitian sehingga mencapai tujuan yang diinginkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini dan saran-saran demi kebaikan dimasa yang akan datang.