

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia saat ini memang begitu besar. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan-kegiatan bisnis, memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan yang mendasar pada struktur, operasi, dan manajemen organisasi. Berkat teknologi informasi, berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh manusia. Perkembangan teknologi diiringi dengan dengan kebutuhan mobilitas yang tinggi. Salah satu pendukung mobilitas dalam kehidupan masyarakat adalah smartphone. Salah satu aplikasi *mobile* yang saat ini populer di kalangan masyarakat untuk mempermudah dalam kegiatan sehari-hari adalah aplikasi pemesanan jasa transportasi *online*. Banyak keuntungan yang ditawarkan dari aplikasi pemesanan jasa transportasi *online* kepada calonpenumpang, salah satunya adalah praktis dan mudah dalam penggunaannya. Pemesanan layanan ini dilakukan melalui aplikasi mobile secara online dengan mengunduh aplikasi terlebih dahulu, lalu pengguna dapat melakukan pemesanan dan pengendara akan merespon pesan dari pengguna atau calon penumpang. Tarif yang dibayarkan oleh pengguna untuk menikmati layanan ojek berbasis online sangat bervariasi sesuai dengan jarak perjalanan yang ditempuh, dari lokasi pengguna berada sampai lokasi tujuan yang diinginkan pengguna. Dengan adanya aplikasi ini, banyak masyarakat yang merasa terbantu karena mereka tidak perlu lagi mencari transportasi umum secara manual. OJIN – OJEK INDRALAYA adalah Aplikasi berbasis Teknologi Android yang merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan yang beroperasi

di Kabupaten Ogan Ilir, khususnya di wilayah Kota Indralaya dan sekitarnya yang didirikan oleh putra daerah Ogan Ilir (“kami” atau “milik kami”).

Aplikasi ini merupakan aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai sarana untuk menemukan layanan dengan menggunakan sepeda motor yang disediakan oleh pihak ketiga (pengemudi ojek) (“Penyedia Layanan”). Aplikasi ini menawarkan informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh Penyedia Layanan. Jenis layanan yang dapat diminta melalui Aplikasi adalah: Kurir Instan Transportasi, Pengiriman Makanan Pembelanjaan Pribadi dan layanan lain yang dapat kami tambahkan dari waktu ke waktu (“Layanan”). Pada penelitian ini, Aplikasi Ojek Indralaya(OJIN) yang dijadikan sebagai obyek penelitian Oleh karena itu, sebagai bentuk tanggung jawab ilmiah, perlu dilakukan tindakan analisis terhadap Aplikasi Ojek Indralaya terutama dari aspek kegunaan. Banyak pendekatan yang bisa dilakukan dalam melakukan analisis, salah satunya adalah evaluasi usability. Evaluasi usability Aplikasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat kegunaannya bagi pengguna. Proses evaluasi sendiri meliputi sintesa dan mengumpulkan pendapat dari berbagai pihak mengenai fungsionalitas Aplikasi. Usability digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan suatu sistem atau peralatan. Menurut International Organization for Standardization – IO9241-11:1998 disebutkan bahwa usability adalah tingkat kegunaan suatu produk yang dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan yang ditentukan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan. Usability merupakan sebuah konsep yang menitikberatkan pada pembuatan sistem yang mudah dipelajari dan digunakan. Usability adalah hal yang sangat penting dalam desain interaksi yang meliputi: perilaku, efisiensi, efektifitas, fleksibilitas, keamanan, utilitas, kemudahan dipelajari, dan kemudahan diingat. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi tingkat kegunaan Aplikasi adalah *System Usability Scale*.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan penelitian rumusan masalah yang dapat diambil adalah Seberapa tinggi tingkat usability dalam Aplikasi OJIN menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*?

1.3 Tujuan penelitian

1. Mengetahui tingkat usability/ tingkat kepuasan pengguna Aplikasi OJIN
2. Mengetahui apakah dari hasil analisis, Aplikasi OJIN masih harus ditingkatkan usabilitynya.
3. Mengetahui apakah pengukuran dengan metode SUS akan memberikan hasil yang lebih baik

1.4 Manfaat penelitian

1. Mengetahui tingkat usability pada aplikasi OJIN
2. Dapat mengetahui permasalahan *usability* yang ada pada aplikasi OJIN

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian hanya pada tahap analisa dan tidak dilakukan implemementasi saran perbaikan.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi OJIN