

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi beberapa tahun terakhir yang begitu cepat, membuat berbagai peluang bisnis melalui teknologi semakin menjanjikan. Manusia menciptakan teknologi untuk mendorong dan mendukung kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun perusahaan sehingga lebih efektif dan efisien. Penerapan teknologi dan informasi menyebabkan perubahan dalam kebiasaan atau habit yang baru pada bidang bisnis. Semua informasi dapat dengan mudah didapatkan dari media elektronik dengan sambungan internet. Informasi menjadi cepat sampai ke masyarakat. Tidak hanya informasi yang didapat tetapi juga kegiatan jual beli. Seperti pemanfaatan media perdagangan perusahaan jasa menggunakan media internet yang saat ini tidak sulit dijangkau oleh semua kalangan, Saat ini di Indonesia banyak bermunculan jasa transportasi online di antaranya ialah Grab. Aplikasi Grab merupakan platform pemesanan kendaraan terkemuka di Asia Tenggara.

Kemudahan dan kepraktisan yang disediakan menjadi alasan masyarakat menggunakan layanan Grab. Komponen yang digunakan untuk mengevaluasi kegunaan situs web adalah kemudahan penggunaan (kemampuan belajar) pengguna, efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan pengguna aplikasi. Untuk itu perlu dilakukan pengevaluasian *usabilitas* agar pengguna tidak mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi tersebut, dan pengguna dapat melakukan pembelian berulang. Evaluasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas website terutama dari segi pengalaman pengguna maka dari itu pihak grab harus memperhatikan kemudahan pengguna dalam

mengakses aplikasi grab. Kemudahan dalam mengakses website tidak lepas dari usability website. Semakin baik usability semakin mudah pengguna menggunakan website tersebut. Penggunaan teknologi yang cocok juga akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Metode *Heuristic Evaluation* merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan mengeksplorasi masalah *Usability* pada sistem yang diteliti. Berdasarkan adanya masalah-masalah seperti uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul : "ANALISIS KEEFEKTIVAN APLIKASI GRAB MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*".

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada peneliiian ini adalah "bagaimana mengevaluasi atau menilai kinerja dari keefektivan pada aplikasi Grab dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*."

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Pada penelitian ini peneliti memiliki tujuan untuk menganalisa keefektivan aplikasi menggunakan metode *heuristic evaluation*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pada aplikasi grab berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

1. Dapat mengetahui berbagai masalah usability dari aplikasi grab.
2. Bagi pihak grab diharapkan dapat mengetahui apa saja dilakukan untuk menjaga aplikasi agar dapat memberikan layanan informasi, efektif dan efisien bagi pengguna saat ini dan masa akan datang.