

ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI OJEK *ONLINE* MAXIM DENGAN MODEL HCI

Lya Mulyadi¹, Ika Fitrianti², Azhari Ali Ridha

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Singaperbangsa Karawang
Jl. H.S. Ronggowaluyo, Telukjambe Timur, Karawang 41361

e-mail: ¹2010631250059@student.unsika.ac.id, ²2010631250053@student.unsika.ac.id,

³azhari.ali@staff.unsika.ac.id

ABSTRAK

Ojek *online* merupakan salah satu bentuk dari perkembangan teknologi yang sudah marak di Indonesia. pada pengembangan aplikasinya pun, sudah banyak start up yang memiliki layanan dengan keunggulan mereka masing-masing. salah satu layanan ojek *online* yang mulai banyak diminati ini adalah Maxime. Penggunaan aplikasi ini juga pasti tidak terlepas dari tampilan *user interface* yang dapat membantu pengguna dengan maksimal. Dalam salah satu aplikasi yang menawarkan kemudahan untuk melaksanakan layanan ojek *online* ini, masih memiliki beberapa kekurangan pada *user interface* yang diberikan. Pada jurnal ini, akan dijelaskan apa saja yang memiliki kekurangan dan yang perlu untuk dapat memaksimalkan tampilan dari *user interface* pada aplikasi Maxime dengan menggunakan model pendekatan HCI dan metode kuisisioner untuk dapat mengumpulkan serta menyimpulkan kebutuhan pengguna dan calon pengguna. Peneliti memfokuskan pada beberapa prinsip dari *desain interface* itu sendiri seperti *Efficiency*, *Consistency*, *Ese of Use*, *User compability*, *ease of learning*.

KATA KUNCI: Aplikasi, *User interface*, Ojek *Online*, HCI

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini tidak dapat kita pungkiri jika perkembangan teknologi sudah berkembang di berbagai bidang dalam kehidupan. Dalam bidang jasa transportasi, terutama jasa antar kota sudah tidak asing lagi dengan Ojek. Jasa yang bergerak pada bidang antar kota ini juga tidak tertinggal dari perkembangan teknologi. Sudah banyak perusahaan yang menawarkan jasa ojek *online* ini dengan membangun aplikasi mereka sendiri yang dapat menghubungkan pengguna, *driver* dan perusahaan secara cepat dan tepat. Penggunaan jasa transportasi ini sudah terbukti dapat menolong masyarakat untuk meringankan pekerjaan mereka, ditambah dengan sudah adanya aplikasi *online* yang semakin membuat ojek ini menjadi salah satu pilihan untuk masyarakat dalam kegiatan sehari-hari.

Selain layanan utamanya yang mengantar penumpang ke berbagai tujuan, ojek *online* ini juga memiliki layanan lain seperti antar barang, antar makanan dan terkadang ada saja permintaan penumpang diluar layanan antar kota ini yang bisa dipenuhi oleh *driver* ojek *online*. Dalam cara kerjanya menggunakan aplikasi, pengguna harus mengunduh aplikasi ojek *online* lalu membuat akun. Setelah itu pengguna bisa menyesuaikan layanan yang diberikan ojek *online* sesuai dengan kebutuhan. Sistem akan langsung memberikan pesan pada *driver* yang sudah bersiaga di berbagai tempat untuk menerima pesanan yang sudah pengguna input ke dalam aplikasi. Pengguna juga dapat memberikan penilaian untuk *driver* dan aplikasi melalui aplikasi itu sendiri yang nantinya akan menjadi nilai tambah bagi *driver*.

Salah satu aplikasi yang mulai diminati ini adalah Maxime. Maxime merupakan, bisa disebut pendatang baru dalam layanan ojek *online* ini, tetapi sudah berhasil menarik banyak pelanggan sejak awal masuk aplikasi ke Indonesia pada 2018. Akan tetapi, apakah kepuasan atau *user experience* yang didapat oleh pengguna sesuai dengan banyaknya penumpang yang didapat Maxime? Pada penelitian ini akan dilakukan kuisisioner untuk mengumpulkan data terkait kepuasan pengguna pada aplikasi ojek *online* 'Maxime'. Di mana pengguna akan memberikan penilaiannya melalui kuisisioner dan data yang terkumpul ini akan menjadi hasil dari penelitian pada jurnal ini. Kuisisioner berisi penilaian *User Interface* pada aplikasi yang sesuai dengan prinsip dari Prinsip Umum *Desain Interface* oleh Deborah J. Mayhew.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Interaksi Manusia dengan Komputer

Interaksi manusia dengan komputer bukanlah hal yang asing lagi untuk manusia di era yang serba digital ini. Perkembangan teknologi yang melibatkan komputer di dalamnya berhasil membuat banyak ide yang dapat direalisasikan. Inovasi terus bermunculan dengan teknologi yang terus berkembang. IMK atau dalam Bahasa Inggris ini disebut *Human Computer Interaction* ini merupakan sebuah cabang ilmu yang di dalamnya dipelajari bagaimana perkembangan antarmuka dalam komputer dapat digunakan oleh penggunanya dengan mudah dan juga dapat memenuhi kebutuhan penggunanya [1].

Dalam pengimplementasiannya, interaksi manusia dan komputer ini sudah banyak ditemukan di kehidupan sehari-hari. Dengan tujuan untuk memberikan manfaat dan menghasilkan sistem yang aman dan bekerja dengan baik, memiliki produktivitas yang tinggi, dapat mengefisienkan waktu dan tentu saja berfungsi dengan baik. IMK ini hadir untuk membantu manusia [2].

2.2. *User Interface*

Dalam perkembangan teknologi, manusia tidak bisa terlepas dari komputer yang membantu mereka dalam mengembangkan inovasi mereka. Dalam model interaksi manusia dengan komputer tidak bisa terlepas dari *User Interface* atau tampilan sistem yang langsung berinteraksi dengan manusia. Dalam perancangan *User Interface* ini sendiri, menurut Deborah J. Mayhew memiliki 17 prinsip yang harus dipenuhi untuk menghasilkan *User Interface* yang sempurna. Pada penelitian ini beberapa prinsip yang digunakan sebagai tolak ukur untuk mengukur kepuasan pengguna pada *Interface* aplikasi ojek online 'Maxim' ini memfokuskan pada 5 kriteria yang diambil, di antaranya :

- 1) *Efficiency*
- 2) *User Compability*
- 3) *Ease of Use*
- 4) *Ease of Learning*
- 5) *Consistency*

Dalam prinsip yang digunakan untuk penilaian terkait kepuasan pengguna terhadap tampilan *interface* dari Maxim ini akan terlihat apakah *interface* dari Maxim ini sudah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik.

2.3. *User Experience*

Dalam perkembangan dunia digital sekarang seperti pada interaksi manusia dan komputer yang tidak bisa terlepas dari tampilan *user interface*, sebuah pengalaman pengguna atau *user experience* dibutuhkan untuk menjadi tolak ukur atau kumpulan informasi yang bisa digunakan pengembang dalam mengembangkan teknologinya agar bisa lebih baik lagi dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

User experience merupakan sebuah pengalaman yang diterima pengguna saat menggunakan sebuah produk atau jasa [3]. Pada *user experience* ini akan terkumpul informasi-informasi yang digunakan oleh pengembang untuk mengembangkan aplikasinya yang berarti *user experience* ini merupakan salah satu faktor penting yang bisa membuat pengguna untuk menggunakan produk dari sebuah perusahaan. Dari *user experience* ini terdapat indikator yang menjadi tolak ukur pengalaman pengguna seperti *happiness*, *task success earning* dan *uptime* [4].

2.4. Aplikasi *Mobile*

Sesuai namanya yang terdiri dari dua kata yaitu 'Aplikasi' dan 'Mobile', definisi dari aplikasi *mobile* adalah perangkat lunak yang dapat beroperasi dengan menggunakan perangkat *mobile* seperti *smartphone* [5]. Dengan penggunaan aplikasi *mobile* ini akan memberikan keuntungan di mana dapat mempermudah dalam melakukan berbagai aktifitas, seperti bekerja, belajar, berbelanja dan hiburan [6]. Aplikasi berbasis *mobile* ini dibangun dengan beberapa Bahasa pemrograman yang berbasis *mobile* seperti *Javafx mobile*, *J2ME*, *C++*, *C#*, *NET* [6].

3. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, untuk menghimpun data peneliti menggunakan metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* ini merupakan Teknik pengambilan data atau sampel responden berdasarkan ketersediaan dan kesediaan responden untuk berpartisipasi. Dalam penelitian ini, peneliti membagikan link google form sebagai tools kuisioner yang dapat menjelaskan pengaruh *user experience* dengan

kriteria yang telah ditentukan. Adapun skala pengukuran variable yang digunakan mengacu pada *Skala Likert* (Likert Skala) dimana setiap kategori dibuat dalam skala 1-5 dengan setiap kategori jawaban akan diberi *score* atau bobot banyaknya 1-5. Berikut rincian yang digunakan dalam skala likert sebagai pengukuran variable pada kuisisioner penelitian ini:

- a. SS (Sangat Setuju) : diberi score 5
- b. S (Setuju) : diberi score 4
- c. CS (Cukup Setuju) : diberi score 3
- d. KS (Kurang Setuju) : diberi score 2
- e. TS (Tidak Setuju) : diberi score 1

3.2. Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, peneliti akan menggunakan prinsip umum *user experience* sebagai metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi ojek online maxim dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari aplikasi maxim berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Berikut ini 5 prinsip utama design user interface yang kami gunakan sebagai kriteria dari *user experience* :

- a. *Eficiency*, perbaikan dalam meminimalkan fitur-fitur atau langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan pengguna
- b. *User Compability*, perbaikan dalam menyesuaikan interface aplikasi sesuai dengan kemampuan, pengalaman, dan harapan pengguna
- c. *Ease of Use*, perbaikan dalam membuat design interface yang intuitif, jelas, tata letak yang terorganisis, dan mudah dipahami oleh pengguna
- d. *Ease of Learning*, perbaikan design interface pada system yang dapat menyediakan bantuan yang jelas, baik, dalam bentuk instruksi, tutuorial, maupun system bantuan yang interaktif.
- e. *Consistency*, bagaimana cara menjaga konsistensi design interface system untuk mempercepat pemahaman dan penggunaan oleh pengguna

Tabel 1. Pertanyaan Kuisisioner berdasarkan metode prinsip design user interfae

No.	Prinsip design user interface	Pertanyaan
1.	<i>Eficiency</i>	Apakah fitur yang ada di aplikasi sudah mengefisiensikan waktu pengguna?
2.	<i>User Compability</i>	Apakah tampilan sesuai dengan kebutuhan pengguna?
3.	<i>Ease of Use</i>	Apakah desain interface pada aplikasi membuat aplikasi mudah digunakan?
4.	<i>Ease of Learning</i>	Apakah tampilan aplikasi mudah dipelajari bagi pengguna baru?
5.	<i>Consistency</i>	Apakah tombol pada aplikasi sudah bekerja seperti seharusnya?

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tabel

Pada penelitian ini menggunakan metode kuisiner yang mengacu pada beberapa prinsip design user interface oleh Deborah J. Mayhew yang peneliti pilih, di antaranya *eficiency*, *consistency*, *ease of use*, *user compability* dan *ease of learning*. Responden yang berhasil terkumpul berjumlah 35 orang yang sudah pernah menggunakan layanan ojek online ‘Maxim’.

Tabel 2. *Eficiency* : Apakah fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi dapat mengefisiensikan waktu anda?

Skala	Freq	Persen (%)
Sangat setuju	3	8,5%
Setuju	13	37,1%
Cukup setuju	10	28,5%
Kurang setuju	5	14,2%
Tidak setuju	4	11,4%
Total	35	100%

Tabel 3. *Consistency* : Apakah tombol yang ada pada aplikasi sudah bekerja seperti seharusnya?

Skala	Freq	Persen (%)
Sangat setuju	0	0%
Setuju	6	17,1%
Cukup setuju	17	48,5%
Kurang setuju	9	25,71%
Tidak setuju	3	8,57%
Total	35	100%

Tabel 4. *Ease of Use* : Apakah aplikasi dengan desain UI ini mudah digunakan?

Skala	Freq	Persen (%)
Sangat setuju	1	2,85%
Setuju	9	25,7%
Cukup setuju	15	42,8%
Kurang setuju	6	17,1%
Tidak setuju	4	11,4%
Total	35	100%

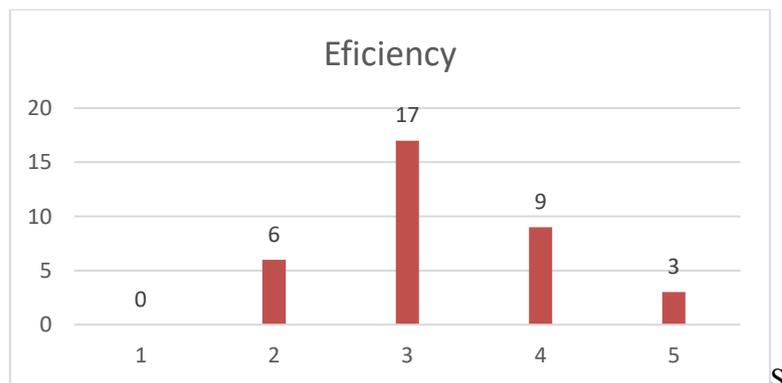
Tabel 5. *User compability* : Apakah tampilan sesuai dengan kebutuhan pengguna?

Skala	Freq	Persen (%)
Sangat setuju	1	2,85%
Setuju	8	22,8%
Cukup setuju	11	31,4%
Kurang setuju	10	28,5%
Tidak setuju	5	14,2%
Total	35	100%

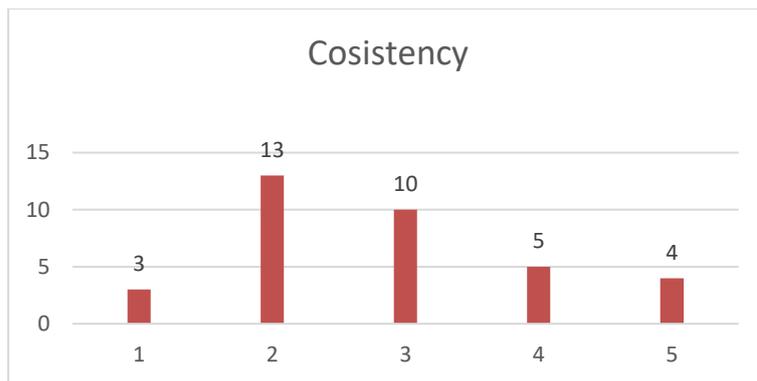
Tabel 6. *Ease of learning* : Apakah aplikasi mudah dipelajari untuk pengguna baru?

Skala	Freq	Persen (%)
Sangat setuju	2	5,17%
Setuju	11	31,4%
Cukup setuju	10	28,5%
Kurang setuju	5	14,2%
Tidak setuju	7	20%
Total	35	100%

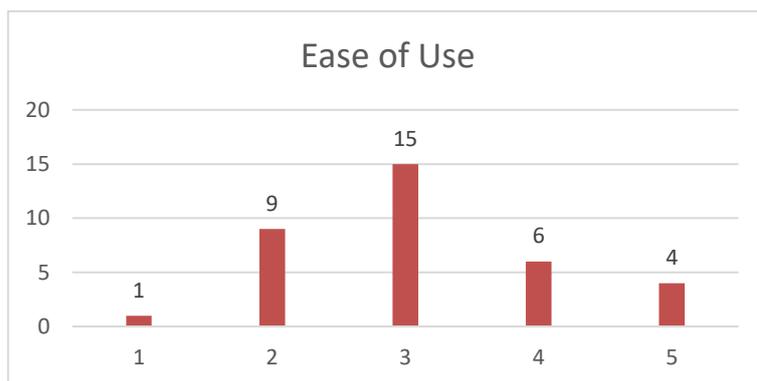
4.2. Grafik



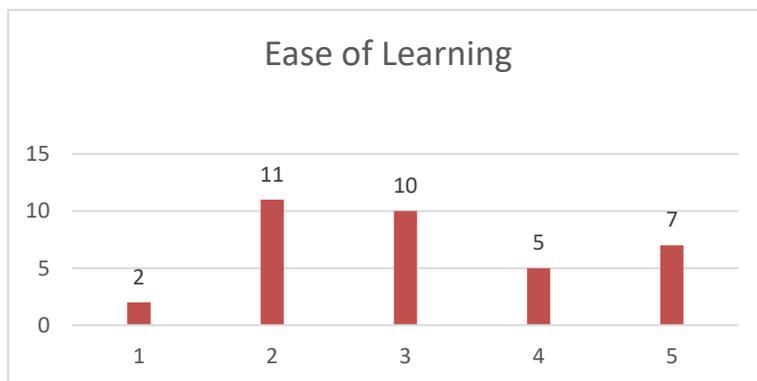
Gambar 1. Grafik Eficiency



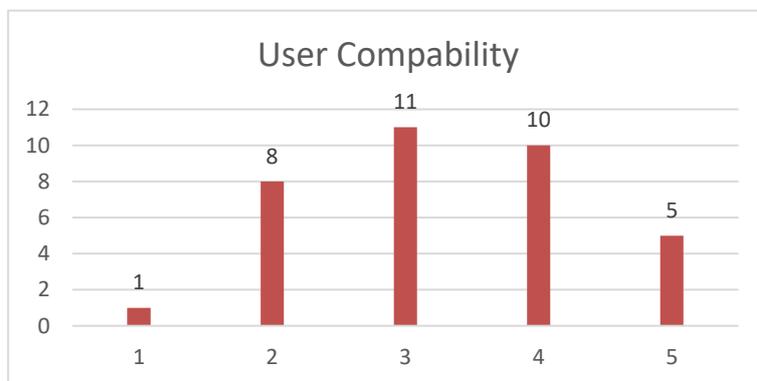
Gambar 2. Consistency



Gambar 3. Grafik Ease of Use



Gambar 4. Grafik Ease of Learning



Gambar 3. Grafik User Compability

5. KESIMPULAN

Berdasarkan dengan data yang peneliti telah dapatkan dari hasil kuisioner yang diisi oleh 35 responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna merasa bahwa tampilan dari user interace yang

diberikan oleh Maxim masih cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dapat dilihat dari tabel yang telah merangkum hasil jawaban mereka di mana, rata-rata di tiap tabel, skala setuju lebih dominan di antara yang lain. Akan tetapi, suara minoritas bukan lah hal yang dapat dikesampingkan oleh pengembang. Dengan masih adanya beberapa pengguna yang masih merasa bahwa aplikasi ini masih kurang membantu mereka, kembali menjadi hal yang harus dikembangkan lagi oleh pengembang agar aplikasi bisa lebih baik lagi.

Adapun dari variabel yang sudah peneliti tanyakan pada pengguna, dapat dijelaskan seperti di bawah ini :

- a. *Efficiency*, pada variabel ini ditanyakan terkait fitur yang ada di aplikasi apakah sudah mampu untuk mengefisiensikan waktu pengguna. Dalam hasil kuisioner yang terkumpul. Sebanyak 37,1% pengguna setuju bahwa fitur-fitur yang ada mampu mengefisiensikan waktu mereka.
- b. *Consistency*, pada variabel ini ditanyakan terkait tombol yang ada di aplikasi apakah sudah bekerja seperti seharusnya atau tidak. Sebanyak 48,5% pengguna cukup setuju dengan pertanyaan ini. Menandakan bahwa mereka merasa tombol yang ada sudah bekerja sesuai dengan fungsinya dan mereka merasa cukup puas dengan tombol yang ada.
- c. *Ease of Use*, pada variabel ini menyelidiki terkait apakah aplikasi dengan *desain interface* ini mudah digunakan. Di mana sebanyak 42,8% pengguna merasa *desain interface* yang diberikan cukup mempermudah mereka dalam menggunakan aplikasi ini.
- d. *User Compability*, variabel ini menanyakan terait apakah tampilan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dijawab dengan 31,4% pengguna merasa cukup setuju dengan pertanyaan ini. Tampilan yang diberikan sudah cukup sesuai dengan kebutuhan mereka.
- e. *Ease of Learning*, menyelidiki terkait apakah aplikasi ini mudah dipelajari, terutama untuk pengguna baru. Dari 35 pengguna yang menjawab, sebanyak 31,4% merasa setuju. Hal ini menandakan bahwa aplikasi mudah dipelajari, terutama untuk pengguna baru.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. H. Annisa and Y. H. C. Pratama, “Implementasi Paradigma Interaksi Manusia & Komputer Pada di Era Society 5.0: Systematic Literature Review,” *Technol. Informatics Insight J.*, vol. 1, no. 2, pp. 66–74, 2022.
- [2] P. Prihati, M. Mustafid, and S. Suhartono, “Penerapan Model Human Computer Interaction (HCI) Dalam Analisis Sistem Informasi,” *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 1, no. 1, 2011, doi: 10.21456/vol1iss1pp01-08.
- [3] M. L. Khakim, O. O. Sharif, S. Prodi, M. Bisnis, F. Ekonomi, and U. Telkom, “ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI GO-JEK MENGGUNAKAN HEART METRICS ANALYSIS USER EXPERIENCE OF GO-JEK APPLICATIONS T ujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat user experience aplikasi GO-JEK .,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 5, no. 1, pp. 189–194, 2018.
- [4] A. N. Annisa, L. Suwandari, and P. H. Adi, “ANALISIS PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, USER EXPERIENCE, DAN HAMBATAN BERPINDAH TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Pada Konsumen Go-Jek Di Kota Purwokerto),” *Sustain. Compet. Advantage-9*, vol. 9, no. 1, pp. 361–372, 2019.
- [5] M. Irsan, “Rancang Bangun Aplikasi Mobile Notifikasi Berbasis Android Untuk Mendukung Kinerja Di Instansi Pemerintahan,” *J. Penelit. Tek. Inform.*, vol. 1, no. 1, pp. 115–120, 2015, [Online]. Available: <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/view/9984/9752>
- [6] S. Surahman and E. B. Setiawan, “Aplikasi Mobile Driver Online Berbasis Android Untuk Perusahaan Rental Kendaraan,” *J. Ultim. InfoSys*, vol. 8, no. 1, pp. 35–42, 2017, doi: 10.31937/si.v8i1.554.