

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu unsur penentu dalam penggunaan suatu aplikasi adalah *User Interface*, dimana interaksi antara pengguna dengan logika pemrograman dilakukan melalui antarmuka visual. Desain *User Interface* memegang peranan penting dalam meningkatkan kunjungan serta memperkuat potensi penjualan, mengingat tingkat keefektifan desain *User Interface* dapat mempengaruhi lamanya waktu yang dihabiskan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut (Lohse & Spiller, 1998 dalam Ahmad Nailul Muna, 2021). Hal ini selaras dengan pandangan Rochmawati (2019) yang menyatakan bahwa *User Interface* yang kurang optimal mampu menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna dan berpotensi mengurangi produktivitas serta pengalaman dalam menjelajahi sebuah aplikasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *User Interface* memiliki peran strategis dalam mempengaruhi perilaku pengguna untuk menggunakan aplikasi. Adanya desain *User Interface* yang berkualitas mampu meningkatkan jumlah pengguna dan potensi penjualan suatu aplikasi. Sebaliknya, *User Interface* yang kurang optimal dapat berdampak negatif terhadap kunjungan pengguna dan penjualan, yang disebabkan oleh tingkat frustrasi yang dirasakan pengguna selama penggunaan aplikasi.

User Interface bukan hanya mencakup aspek visual semata, melainkan juga mencakup interaksi antara pengguna dengan aplikasi itu sendiri (Pratama, 2020). Kemudahan penggunaan sebuah aplikasi dapat diukur dari sejauh mana pengguna

dapat memahami *User Interface* dan dapat mengoperasikan aplikasi tersebut dengan lancar dan tanpa mengalami kesulitan dalam menggunakannya (Ghiffary *et al.*, 2018).

Maxim merupakan salah satu aplikasi transportasi berbasis *mobile* yang sedang mengalami perkembangan di Indonesia. Maxim telah menjalankan bisnis transportasinya sejak tahun 2003 di Chardnisk, salah satu kota kecil yang terletak di Pegunungan Ural, Rusia. Dalam upaya ekspansi bisnisnya ke Indonesia pada tahun 2018, Maxim mendirikan kantor pertamanya di Jakarta dengan nama PT Teknologi Perdana Indonesia. Layanan yang ditawarkan oleh Maxim meliputi Maxim bike, Maxim car, Maxim food & shop, Maxim delivery, Maxim cargo, dan Maxim life. Kehadiran Maxim dalam industri ini telah memperketat persaingan dengan perusahaan transportasi *online* lainnya seperti Gojek. Respon masyarakat terhadap layanan transportasi *online* dari Maxim umumnya positif, sebagaimana ditunjukkan oleh peningkatan penggunaan layanan tersebut, yang didorong oleh kebijakan harga yang terjangkau dan kompetitif (sumber: taximaxim.com).



Gambar 1.1 Minat Maxim dan Gojek pada *Google Trends*

Data diatas merupakan persebaran minat masyarakat Indonesia terhadap Maxim dan Gojek dalam 3 bulan terakhir pada *Google Trends*. Data diatas

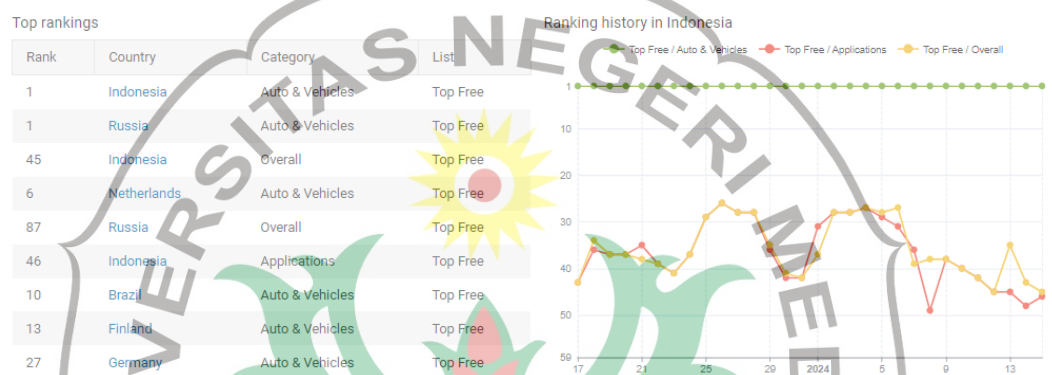
menunjukkan bahwa popularitas minat masyarakat Indonesia terhadap aplikasi transportasi *online* Gojek secara grafik lebih unggul dibandingkan dengan Maxim. Hal ini dapat dipengaruhi oleh popularitas yang dimiliki Gojek sejak 2018 lalu, sebagaimana Gojek menjadi aplikasi transportasi *online* yang paling populer dan aplikasi *on-demand* dengan jumlah pengguna aktif bulanan tertinggi di Indonesia sepanjang tahun 2018 (MediaDigital, 2019).



Gambar 1.2 Data pencarian Maxim dan Gojek di Google Trends

Data diatas merupakan data preferensi masyarakat Indonesia melakukan pencarian mengenai Maxim dan Gojek. Berdasarkan data diatas ditunjukkan bahwa pencarian terhadap Maxim beragam, mulai dari Maxim aplikasi

transportasi *online* hingga nama pemain sepak bola. Berbeda dengan Gojek yang dimana dalam pencariannya, masyarakat Indonesia dengan konsisten mencari hal-hal yang berkaitan dengan Gojek sebagai aplikasi transportasi *online*.



Gambar 1.3 Google Play Ranking

Meskipun demikian, aplikasi *mobile* Maxim mendapatkan peringkat pertama pada situs analisis statistik *AppBrain* dalam kategori *Auto & Vehicles* di Indonesia hingga kuartal ketiga tahun 2023, dan terus berada di peringkat 50 (lima puluh) teratas pada kategori *Applications & Overall* (AppBrain, 2023). Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun Maxim bukan aplikasi transportasi berbasis *mobile* paling banyak digunakan di Indonesia, namun perlahan Maxim mulai diperhatikan dan dipertimbangkan oleh masyarakat Indonesia. Hal ini menunjukkan semakin banyak masyarakat yang mulai menggunakan Maxim sebagai alternatif transportasi *online* untuk melakukan perjalanan.

 Regina Buatpada

⋮

★★★★★ 22 Januari 2024

salah satu aplikasi transportasi yg lumayan bagus kerjanya dan orgnya cuman harus di tingkatkan detail titik lokasi penjemputan nya kurang (ada beberapa titik yg blm bisa di jangkau oleh Maxim) jadi kebanyakan pelanggan harus berjalan bisa dekat bisa jauh untuk mencari titik yg bisa di jangkau Maxim terimakasih 🙏



Gambar 1.4 Ulasan Pengguna di Google Play Store

Berdasarkan hasil eksplorasi peneliti di *Google Play Store*, ditemukan bahwa aplikasi *mobile* Maxim mendapatkan *rating* 4.8 dengan ragam jenis ulasan didalamnya. Seperti yang terdapat pada gambar 1.5, pengguna tidak hanya memberikan pujian namun kritikan dan keluhan pengguna perihal layanan serta kualitas sistem yang terdapat pada aplikasi *mobile* Maxim. Hasil eksplorasi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lena Liliana Tampubolon (2021) berjudul “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Maxim” yang menjelaskan bahwa masih banyak pelanggan yang mengeluh mengenai fasilitas yang diberikan oleh Maxim seperti harga yang tiba-tiba berubah, tampilan yang membingungkan serta fitur yang tidak berfungsi (Tampubolon, 2021). Menurut Aziati (2020) kualitas layanan yang ditawarkan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dengan meningkatnya kepuasan pengguna maka kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan produk dan layanan teknologi akan semakin besar.

EUCS (End User Computing Satisfaction) merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Model EUCS didefinisikan model evaluasi komprehensif terhadap penggunaan sistem informasi yang didasarkan pada pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sistem tersebut (Yang & Sihotang, 2022). Model ini mencakup beberapa dimensi pengukuran, antara lain *Content (isi)*, *Accuracy (keakuratan)*, *Format (bentuk)*, *Timeliness (ketepatan waktu)*, dan *Ease of Use (kemudahan penggunaan dari sistem)*. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara objektif terhadap tampilan *User Interface* aplikasi *mobile Maxim*, digunakan metode *A/B testing*. Metode ini merupakan metode yang digunakan untuk membandingkan dua desain dan mengukur mana yang memiliki hasil lebih baik menurut satu metrik keberhasilan (Darmawan & Rohman, 2022). Dengan menggunakan metode *A/B testing*, dapat diketahui tampilan *User Interface* mana yang lebih disukai dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam hal pemenuhan kebutuhan pengguna. Sementara itu, metode ini memungkinkan untuk membandingkan dan mengevaluasi secara objektif dua desain yang berbeda, sehingga dapat diketahui desain yang lebih efektif dan sesuai dengan preferensi pengguna.

Pada dasarnya, kelompok usia 17-24 tahun lebih sering menggunakan transportasi *online*, dan mahasiswa termasuk dalam kelompok usia ini (Azlya *et al.*, 2024). Data dari *taximaxim.com* (2023) menunjukkan bahwa pengguna Maxim yang berusia 25-35 tahun memiliki persentase terbesar, yaitu 39,92%, diikuti oleh pengguna di bawah 24 tahun dengan persentase 39,15%. Dengan demikian untuk memudahkan penelitian, subjek penelitian ini merupakan

mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Sehingga penelitian ini dapat memberikan gambaran terhadap fenomena Maxim dan kepuasan penggunaanya di kalangan mahasiswa.

Penelitian ini memiliki keselarasan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramdani *et al.*, (2023), yang menganalisis pengaruh *User Interface* situs *website* Tokopedia terhadap kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi desain *User Interface*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa desain *User Interface* situs *website* Tokopedia saat ini lebih memuaskan bagi pengguna dibandingkan dengan desain rekomendasi dari peneliti. Sejalan dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Sabirin (2023) juga memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, dimana studi tersebut merekomendasikan desain *User Interface* dan *User Experience (UI/UX)* berdasarkan analisis strategi pemasaran digital pada aplikasi seluler Fore Coffee. Penelitian tersebut menghasilkan desain rekomendasi aplikasi seluler Fore Coffee yang lebih mudah digunakan dan tidak terlalu rumit.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk membuat suatu karya ilmiah berupa skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap *User Interface (UI)* Aplikasi *Mobile* Maxim Menggunakan Metode *A/B Testing***”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil eksplorasi yang dilakukan peneliti di *Google Play Store*, aplikasi *mobile* Maxim mendapatkan rating 4.8 dengan jenis ulasan yang

beragam termasuk kritikan dan keluhan pengguna perihal layanan serta kualitas sistem yang terdapat pada aplikasi *mobile* Maxim.

2. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lena Liliana Tampubolon (2021) terdapat keluhan pengguna mengenai fasilitas yang diberikan oleh Maxim seperti harga yang tiba tiba berubah, tampilan yang membingungkan serta fitur yang tidak berfungsi.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan-batasan dalam ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai indikator penilaian tingkat kepuasan pengguna terhadap *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode *A/B testing* untuk melihat desain mana yang membuat responden merasa puas terhadap *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim.
2. Rekomendasi aplikasi *mobile* Maxim berfokus pada halaman Beranda, halaman Order, halaman Favorit, halaman Menu, fitur pemesanan Maxim *Bike* dan fitur *chat* dengan pengemudi.
3. Penelitian ini memiliki kriteria responden seperti, mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan angkatan 2020 - 2023 dan merupakan pengguna aplikasi *mobile* Maxim.
4. *Tools* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Figma untuk merancang desain tampilan antarmuka, *Google Form* untuk menguji desain *A/B testing*

dan *Google Spreadsheet* untuk mendokumentasikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim berdasarkan hasil pengukuran model EUCS?
2. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap *User Interface* menggunakan metode *A/B testing*?
3. Bagaimana rekomendasi desain *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pengguna menggunakan model EUCS pada dimensi *Content* dan *Format* dan metode *A/B testing*?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna terhadap *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim berdasarkan hasil pengukuran model EUCS
2. Untuk menguji kepuasan pengguna terhadap *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim menggunakan metode *A/B testing*.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan rekomendasi desain *User Interface* aplikasi *mobile* Maxim berdasarkan hasil analisis pengukuran model EUCS pada dimensi *Content* dan *Format* dan metode *A/B testing*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan sumbangsih perspektif baru dalam memahami preferensi pengguna aplikasi *mobile* serta menajamkan strategi perancangan *User Interface* yang lebih baik kedepannya..
2. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber rujukan bagi para peneliti lain yang mengkaji topik serupa di masa mendatang.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta gambaran mengenai masalah yang dialami oleh pengguna aplikasi *mobile* Maxim.
2. Hasil rekomendasi tampilan *User Interface* oleh peneliti diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan referensi bagi tim UI/UX aplikasi *mobile* Maxim untuk meningkatkan kualitas desain *User Interface* dalam menggunakan aplikasi.