

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tahun 2016, tepatnya 11 juli 2016, PT. Global Jet Express meluncurkan sebuah Aplikasi pada *smartphone* yang mempermudah pelayanan jasa ekspedisi agar mengetahui tarif ongkos kirim, cek resi dan informasi paket. Sejak awal resmi diluncurkannya Aplikasi J&T Express berbasis *android* maupun *IOS* terus mengalami peningkatan jumlah unduhan. Situs *app.sensortower.com* mencatat jumlah unduhan yang berada di Indonesia untuk semua platform dari bulan September 2016 hingga Mei 2022 mencapai +10.000.000 kali jumlah unduhan. Namun, melihat rating dari pengguna Aplikasi J&T Express pada *Playstore* dan *Appstore*, terlihat bahwa terdapat kontra terhadap kondisi yang ada.



Gambar 1.1 Ulasan Aplikasi J&T Express pada *Playstore*.

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa Aplikasi J&T Express memiliki rating 3,0 di *Android Playstore* dan memiliki sejumlah ulasan bintang 1. Dimana salah satu contoh ulasan dengan bintang 1 menjelaskan bahwa merasa kecewa dengan pelayanan J&T Express terkait status pengiriman/resi yang tidak jelas. Sehingga pengguna tersebut berharap perubahan kualitas dari J&T Express khususnya dalam penggunaan aplikasi.



Gambar 1.2 Ulasan Aplikasi J&T Express pada *AppStore*.

Hal serupa juga terjadi pada rating Aplikasi di *Apple Appstore* yang hanya mendapat rating 2,1 dan mendapat sejumlah ulasan bintang 1. Dimana didapatkan beberapa ulasan bintang 1 yang menjelaskan bahwa merasa kecewa terhadap pengiriman serta pelayanan yang dianggap kurang maksimal. Hal dijelaskan lebih detil karena perbedaan pelayanan dari setiap counter J&T Express. Sehingga diharapkan dengan adanya aplikasi yang lebih baik akan memudahkan bagi pengguna untuk menikmati layanan yang lebih baik juga.

Menurut Norman (2018) *User Experience (UX)* memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa produk atau layanan dapat dikirimkan ke pengguna akhir secara efektif dan efisien serta pengalaman pengguna sangat penting untuk keuntungan perusahaan. Pihak PT. Global Jet Express perlu mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi J&T Express, karena jika pengalaman pengguna tidak positif, pengguna akan menolak, untuk menggunakan produk. Berbagai metode dan alat pengukuran untuk menganalisis UX dalam suatu produk atau layanan antara lain: 10 *Heuristic Principles*, HaTS, *HEART Framework (HEART Metrics dan PULSE)*, dan beberapa yang lain.

Analisis UX pengguna Aplikasi J&T Express menggunakan metode *HEART Metrics* merupakan salah satu cara untuk evaluasi terhadap sistem informasi. Evaluasi tersebut penting bagi pengguna untuk lebih yakin bahwa aplikasi J&T Express dapat memenuhi kebutuhan individu untuk meningkatkan kualitasnya. Penting juga untuk menganalisis penggunaan sistem ini, sehingga diketahui bagaimana sikap pengguna terhadap aplikasi J&T Express yang digunakan untuk memberikan informasi dalam jasa ekspedisi. Metode yang dipilih memiliki komponen pengukuran yang dapat mengukur semua aspek yang berkaitan dengan pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi *mobile* dan dapat digunakan untuk mengukur UX yang membutuhkan pertanyaan yang mendalam. *HEART Metrics* merupakan akronim dari lima komponen yaitu *happiness*, *engagement*, *adoption*, *retention*, dan *task success* sehingga metode ini berfungsi untuk mengukur emosi pengguna ketika menggunakan sebuah produk.

Dengan adanya permasalahan tersebut penulis ingin melakukan dengan mengukur UX untuk mengetahui apakah pengguna merasa senang, nyaman, tertekan atau puas saat mengakses Aplikasi J&T Express. Hasil penelitian bertujuan untuk menemukan hasil analisis yang diharapkan dapat membantu pengguna tetap menjadi lebih nyaman, lama digunakan dan menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik untuk Aplikasi J&T Express di masa mendatang, sehingga akan lebih banyak ulasan pengguna yang muncul yang menunjukkan bahwa mereka senang dan puas saat menggunakan Aplikasi J&T Express. Untuk mengetahui bagaimana pengalaman pengguna Aplikasi J&T Express, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini menjadi topik tugas akhir dengan judul “Analisis *User Experience* pada Aplikasi J&T Express Menggunakan Metode *Heart Metrics*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, didapatkan perumusan masalah yaitu:

- a) Bagaimana alat ukur *HEART Metrics* dalam mengukur emosi pengguna pada saat menggunakan Aplikasi J&T Express?.
- b) Indikator apa saja perlu ditingkatkan pada Aplikasi J&T Express?.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian skripsi ini yaitu:

- a) Responden penelitian ini adalah pengguna yang mengakses Aplikasi J&T Express.
- b) Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *Teknik Simple Random Sampling*.
- c) *HEART Metrics* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan sebagai metode untuk mengetahui nilai perbaikan dan peningkatan fitur pada pengukuran *user experience Aplikasi J&T Express*.
- d) Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 5 Variabel dari *HEART Metrics* yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*.

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

- a) Melakukan pengukuran emosi pengguna pada saat menggunakan aplikasi J&T Express menggunakan variabel dari *HEART Metrics*.
- b) Mengetahui hal apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan berdasarkan *User Experience* dari pengguna Aplikasi J&T Express

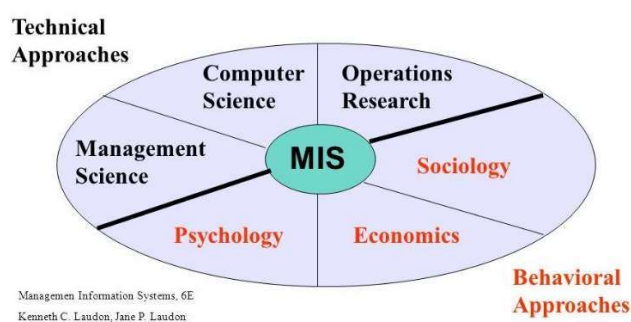
1.5 Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi ini sebagai berikut:

- a) Mengetahui hasil analisis emosi pengguna pada saat menggunakan aplikasi J&T Express.
- b) Untuk memberikan nilai perbaikan dan peningkatan fitur pada pengukuran pengalaman pengguna (*User Experience*) berdasarkan hasil pengukuran pada metode *HEART Metrics* dan *Importance Performane Analysis (IPA)*.
- c) Sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dengan penelitian di bidang yang sama dan diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh selama konferensi.

1.6 Relevansi SI

Menurut Laudon (2018), ada 2 bagian penyebaran sistem informasi, yaitu *technical approaches* dan *behavioural approaches*. *Technical approaches* adalah metode teknis seperti penelitian riset operasi dan ilmu komputer untuk mempelajari informatika bisnis, sedangkan *behavioural approaches* sebuah metode yang dilakukan dengan pendekatan umum daripada solusi teknis.



Gambar 1.3 Manajemen Sistem Informasi (Laudon, 2018)

Gambar 1.3 menjelaskan penelitian ini merupakan *behavioural intention*. Dimana penelitian ini berfokus kepada perilaku pengguna terhadap sebuah sistem. Yaitu aplikasi J&T Express, dan terfokus pada emosi dan perasaan pengguna.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan buat mengarahkan acuan pada penyusunan laporan skripsi supaya sinkron dengan tujuan penulisan laporan skripsi yang diharapkan. Pada laporan skripsi akan terbagi menjadi 5 bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan penyusunan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan untuk penulisan proposal ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan membahas Aplikasi J&T Express dan beberapa teori dasar untuk menunjang penyelesaian penelitian dan teori yang mendukung untuk penelitian ini, antara lain: *User Experience*, *Aplikasi Mobile*, *HEART Metrics*, dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan urutan langkah-langkah yang harus dilakukan selama penelitian. Bab ini menyajikan metodologi yang digunakan dalam penelitian, meliputi studi literatur, identifikasi masalah, model penelitian, menentukan populasi dan sampel, instrumen pertanyaan, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dan pengolahan data yang terkumpul, sehingga diperoleh hasil *HEART Metrics* dan *Importance performance Analysis* Aplikasi J&T Express dengan implikasi terhadap penelitian dan pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang ringkasan eksekutif yang terbagi menjadi dua bagian, yaitu kesimpulan dan saran yang menyertai finalisasi hasil pembahasan dan usulan yang berisi berbagai perbaikan mungkin berlaku di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini menjelaskan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pengembangan penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini memuat berbagai dokumen yang sesuai dengan fakta di lapangan, seperti hasil surat izin penelitian, dan tampilan kuesioner.