

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital, pengujian *usability* merupakan aspek penting pengembangan aplikasi untuk memastikan kemudahan penggunaan dan efektivitas interaksi pengguna dengan sistem. *Nielsen Metrics* telah digunakan dalam berbagai studi evaluasi *usability* aplikasi, termasuk *e-government* dan *e-commerce*, untuk meningkatkan pengalaman [1]. Aplikasi Kooda dan Maxim sebagai layanan transportasi daring perlu diuji *usability* dan kinerjanya guna memastikan pengalaman pengguna optimal. Berdasarkan evaluasi aplikasi serupa, penelitian ini berfokus pada evaluasi kinerja dan pengujian *usability* menggunakan *Nielsen Metrics* untuk memahami tantangan dan peluang peningkatan pada aplikasi Kooda dan Maxim [2].

Kooda adalah layanan transportasi online yang berbasis di Lhokseumawe, Aceh. Salah satu fitur populer dari Kooda adalah *Kooda Easy You*, yang menyediakan layanan pesan antar makanan secara online. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dian Safira, disebutkan bahwa *Kooda Easy You* diminati oleh masyarakat Lhokseumawe. Maxim adalah perusahaan transportasi online internasional yang mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2018. Pada akhir tahun 2018, jumlah unduhan aplikasi Maxim mencapai sekitar 10.000 pengguna, dan meningkat drastis menjadi lebih dari 500.000 pengguna pada akhir tahun 2019, menunjukkan pertumbuhan 31 kali lipat dalam setahun dengan rata-rata pertumbuhan bulanan sebesar 160% [3].

Dari segi demografi, pengguna Maxim didominasi oleh perempuan (54,34%), sementara laki-laki sebesar 45,66%. Kelompok usia 25-35 tahun merupakan pengguna terbanyak dengan persentase 39,92%, diikuti oleh pengguna di bawah 24 tahun sebesar 39,15% [3]. Di Kota Semarang, jumlah pengguna Maxim meningkat dari 51.200 orang pada tahun 2020 menjadi 78.400 orang pada tahun 2021, dan mencapai 98.900 orang pada semester pertama tahun 2022. Selain itu,

survei *GoodStats* tahun 2023 menunjukkan bahwa 12,3% masyarakat Indonesia memilih Maxim sebagai layanan ojek online pilihan mereka [3].

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa banyak aplikasi memiliki kelemahan dalam aspek *usability* dan kinerja, terutama dalam efektivitas, efisiensi penggunaan, dan tingkat kesalahan [4]. Terdapat kesenjangan penelitian dalam penerapan *Nielsen Metrics* yang mencakup lima parameter utama (*learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*) pada aplikasi transportasi daring, khususnya di Indonesia. Penelitian yang telah dilakukan lebih berfokus pada aplikasi e-commerce atau layanan keuangan digital seperti OVO [5]. Penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut dengan mengevaluasi kinerja dan *usability* aplikasi Kooda dan Maxim menggunakan pendekatan sistematis berbasis *Nielsen Metrics* dan didukung data empirik.

Permasalahan yang dihadapi menggunakan penerapan teori *usability Nielsen* sebagai kerangka kerja utama untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna aplikasi transportasi daring [2]. Melalui analisis *usability* pengujian menggunakan Gt Metrix dan *user experience* pengguna, penelitian ini mengukur sejauh mana aplikasi Kooda dan Maxim memenuhi standar kinerja dan *usability* yang baik berdasarkan parameter *Nielsen Metrics*[1].

Penelitian yang dilakukan di Kota Lhokseumawe pada tahun 2024 terhadap pengguna aplikasi Maxim dan Kooda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan teknologi dari kedua aplikasi ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kedua aplikasi menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi pada sebagian besar indikator. Kooda sedikit lebih unggul dalam hal kelengkapan informasi, sementara Maxim unggul dalam relevansi dan kesesuaian layanan. Eksposisi masalah menyoroti kendala *usability* dan kinerja yang sering ditemukan dalam aplikasi layanan daring, seperti antarmuka kurang intuitif, waktu respons lambat, dan keterbatasan fitur navigasi [2]. Masalah ini memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna, faktor penting dalam keberlanjutan layanan transportasi daring. Evaluasi kinerja dan pengujian *usability* menggunakan *Nielsen Metrics* menjadi langkah krusial untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang menghambat pengalaman pengguna.

Secara historis, penelitian usability dalam aplikasi digital berkembang dari pendekatan sederhana seperti usability testing hingga penerapan model kompleks seperti *Nielsen Metrics* [5]. Di Indonesia, studi *usability* aplikasi transportasi daring masih terbatas, dengan penelitian lebih berfokus pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan [6]. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur akademik dan memberikan rekomendasi praktis bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kinerja, *usability*, dan daya saing layanan transportasi daring melalui implementasi *Nielsen Metrics*.

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Evaluasi Kinerja Dan Pengujian Usability Dengan Nielsen Metrics Pada Aplikasi Kooda Dan Maxim**". Ketertarikan ini didasari oleh beberapa alasan utama: pertama, adanya kesenjangan penelitian dalam penerapan *Nielsen Metrics* pada aplikasi transportasi daring lokal; kedua, pertumbuhan signifikan pengguna aplikasi Kooda dan Maxim yang membutuhkan evaluasi *usability* yang komprehensif; ketiga, potensi kontribusi hasil penelitian terhadap pengembangan aplikasi transportasi daring yang lebih berorientasi pada pengguna; dan keempat, urgensi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja aplikasi melalui parameter *Nielsen Metrics* secara sistematis dan terukur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru dalam memahami interaksi pengguna dengan aplikasi transportasi daring serta menyediakan rekomendasi spesifik untuk perbaikan *usability* kedua aplikasi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan konteks masalah yang telah dijelaskan di atas, permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana presentase nilai kinerja aplikasi Kooda dan Maxim dengan menggunakan pengujian GT Metrix?
2. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi Kooda dan Maxim ditinjau dari lima parameter *Nielsen Metrics* (*learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*) di kota Lhokseumawe?

3. Bagaimana tingkat perbandingan kinerja dan *usability* dari kedua aplikasi (kooda dan maxim) menggunakan metode pengujian dengan GT Metrix dan *usability testing* dengan *nielsen metrics*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini diantaranya:

1. Penelitian ini terbatas pada evaluasi kinerja dengan gt metrix dan pengujian *usability* aplikasi Kooda dan Maxim dengan menggunakan metode *Nielsen Metrics*.
2. Pengujian *usability* hanya berfokus pada lima parameter *Nielsen Metrics* yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*.
3. Evaluasi dibatasi pada versi aplikasi Kooda dan Maxim yang tersedia pada saat penelitian dilakukan (tahun 2025).
4. Penelitian tidak mencakup aspek teknis pengembangan aplikasi seperti arsitektur sistem, kode program, atau infrastruktur teknologi.
5. Hasil penelitian hanya berlaku untuk kondisi dan karakteristik pengguna saat penelitian dilakukan dan tidak dapat digeneralisasi untuk semua pengguna aplikasi transportasi daring.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil evaluasi kinerja aplikasi Kooda dan Maxim menggunakan pengujian tool GT Metrix.
2. Menganalisis tingkat *usability* aplikasi Kooda dan Maxim berdasarkan lima parameter *Nielsen Metrics* (*learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*).
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna pada aplikasi Kooda dan Maxim berdasarkan hasil evaluasi kinerja dan pengujian *usability*.
4. Mengetahui hasil perbandingan kinerja dan *usability* dari kedua aplikasi (kooda dan maxim) menggunakan metode pengujian dengan GT Metrix dan *usability testing* dengan *nielsen metrics*

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Berkontribusi pada pengembangan ilmu interaksi manusia-komputer melalui evaluasi *usability* aplikasi transportasi daring dengan *Nielsen Metrics*.
2. Menyediakan informasi objektif untuk pemilihan layanan transportasi daring yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Meningkatkan akses ke layanan transportasi daring berkualitas dan mendukung literasi digital di Lhokseumawe.
4. Mengetahui hasil evaluasi dari *usability* aplikasi transportasi daring lokal maupun internasional.