

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi saat ini terus mengalami peningkatan yang pesat dari waktu ke waktu, sehingga hal ini memaksa para pelaku industri teknologi berlomba-lomba untuk memberikan inovasi yang informatif. Saat ini masyarakat sangat menuntut akan kebutuhan informasi yang cepat dan menuntut segala sesuatunya dengan cepat dan mudah sehingga hal ini harus dapat dipenuhi oleh para pelaku industri teknologi.

Salah satu contoh teknologi yang sangat berkembang adalah *smartphone* sebagai media komunikasi yang sangat canggih dalam akses informasi dan layanan data. Hal ini membuat kehidupan manusia menjadi semakin ringan dan mudah dikerjakan dengan adanya bantuan dari *smartphone* sehingga hal ini membuat kemudahan siapa saja dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Penggunaan *smartphone* semakin meningkat, di Indonesia berdasarkan laporan dari Data Reportal, menyebutkan bahwa jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia pada tahun 2023 adalah 209,3 juta [1]. Tentunya jumlah tersebut merupakan bukti bahwa masyarakat Indonesia membutuhkan *smartphone* dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Sehingga hal ini mendorong para pengembang untuk meningkatkan aplikasi *mobile*.

Aplikasi *mobile* adalah aplikasi internet yang berjalan pada *smartphone* atau peranti *mobile* lainnya. Aplikasi *mobile* juga dapat membantu penggunanya untuk terkoneksi dengan layanan internet yang biasanya diakses pada PC (*Personal Computer*) menjadi dipermudah dengan peranti yang lebih nyaman dibawa kemanapun berada (*portable*) [2]. Aplikasi *mobile* sangat membantu bagi para pengguna untuk memenuhi kebutuhannya, salah satu aplikasi *mobile* yang digunakan oleh masyarakat adalah aplikasi *Mobile J&T*.

Aplikasi *mobile* J&T adalah sebuah aplikasi yang dirancang oleh J&T Express yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumennya dalam melakukan *order*, lacak paket, mengecek ongkos kirim, dan melihat *drop point* terdekat dari lokasi konsumen. Hadirnya aplikasi *mobile* J&T diharapkan akan dapat memanjakan para konsumennya karena konsumen tidak perlu repot untuk hadir ke lokasi *drop point* untuk melakukan pengecekan paket/barang yang dimilikinya

Dinobatkannya J&T Express sebagai perusahaan ekspedisi terbaik menurut *Top Brand Award* pada tahun 2024 membuktikan bahwa masyarakat (konsumen) sangat mempercayai bahwa J&T telah memberikan pelayanan terbaik, sehingga semakin banyaknya masyarakat yang memanfaatkan penggunaan jasa pengiriman barang membuat J&T harus mampu mengembangkan aplikasi *mobile* yang dimiliki, sehingga dengan demikian dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya dan juga akan memberikan kepuasan bagi penggunanya [3].

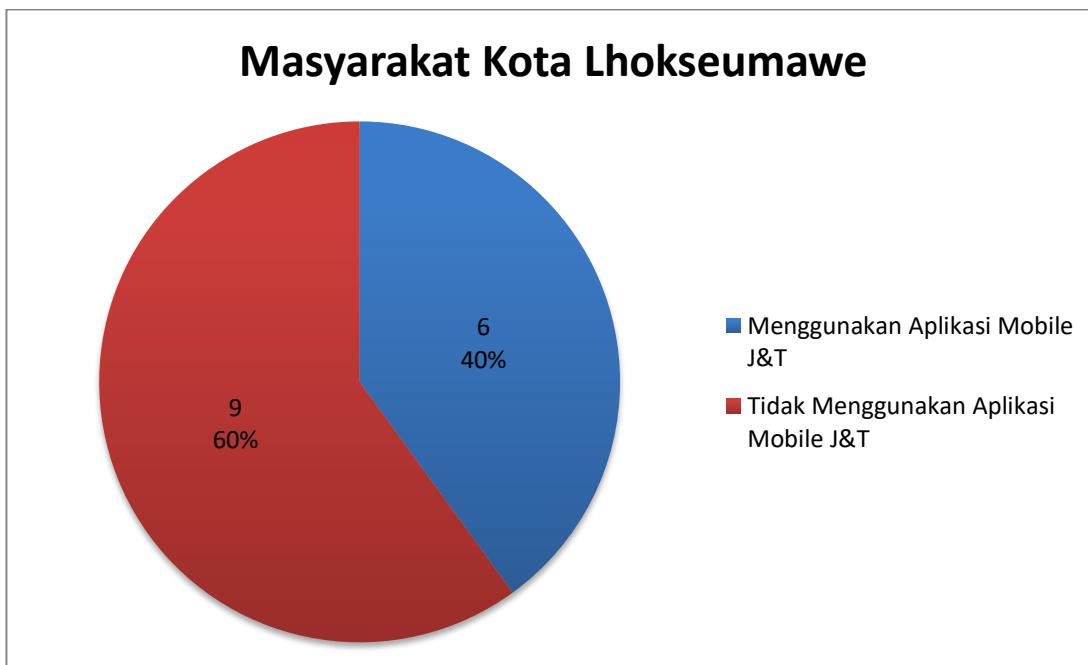
Tentunya dalam melakukan pembuatan aplikasi *mobile* dibutuhkan beberapa upaya, salah satunya *user testing* sebagai sebuah pengujian penting yang dilakukan oleh *developer* untuk mengetes aplikasi saat digunakan oleh pengguna. *User testing* juga dikenal dengan *usability* yaitu analisa kualitatif yang menentukan seberapa mudah *user* menggunakan antarmuka suatu aplikasi, tingkat aplikasi *mobile* dapat menjadi tolak ukur untuk menggambarkan apakah penggunaan aplikasi telah sesuai dengan pengguna sehingga aplikasi dapat bertahan lama atau tidak [4]. *Usability* juga dibutuhkan pada aplikasi *mobile* J&T sehingga dapat mengetahui seberapa baik aplikasi digunakan, seberapa mudah aplikasi dapat diakses, dan seberapa bagus tampilan desain dari aplikasi.

Berdasarkan observasi awal peneliti mendapati bahwa aplikasi *mobile* J&T telah di *download* lebih dari 50 juta pengguna, selain itu dari beberapa ulasan komentar di *google playstore* mendapati bahwa aplikasi tidak bisa melakukan pengecekan riwayat, selain itu aplikasi mengeluarkan pemberitahuan kesalahan pada sistem. Selanjutnya ulasan lainnya ada yang mengatakan tidak terdapat ketidaksesuaian antara laporan di aplikasi, di aplikasi status pelacakan sudah diambil kurir akan tetapi kenyataannya barang belum diambil oleh kurir, dan

bahkan tidak ada respon. Selanjutnya juga mendapati ulasan dari pengguna yang mengatakan bahwa fitur aplikasi malah berkurang, contohnya *maps* yang tidak akurat sehingga membuat kesulitan pengguna dalam menentukan lokasi *pick up* barang/paket.

Pengukuran *usability* dilakukan dengan menggunakan matriks Nielsen yang terdiri dari beberapa parameter seperti efektifitas, efisiensi, daya ingat, kesalahan, dan kepuasan, sehingga dengan melakukan *user testing* matriks Nielsen pada aplikasi *Mobile J&T* dapat memberikan masukan bagi pengembang untuk memperbaiki dan juga memberikan tampilan serta fitur-fitur baru yang dapat memudahkan dan memberikan kepuasan kepada pengguna, khususnya konsumen J&T.

Aplikasi *Mobile J&T* juga digunakan oleh pengguna yang berasal dari Kota Lhokseumawe, berikut merupakan survei awal peneliti dari 15 masyarakat Kota Lhokseumawe:



Gambar 1.1 Survei Awal Peneliti

Berdasarkan gambar 1.1 mendapati bahwa dari 15 masyarakat Kota Lhokseumawe, 6 diantaranya menggunakan aplikasi *Mobile J&T*, sedangkan 9 masyarakat lainnya tidak menggunakan aplikasi ini, artinya terdapat 40% masyarakat yang menggunakan aplikasi ini. Pengguna aplikasi *Mobile J&T*

didapati menggunakan aplikasi untuk mempermudah mereka dalam melakukan pengecekan lokasi paket dan mempermudah mereka dalam mengecek biaya ongkos kirim paket yang akan dikirimkan.

Selain itu, pengguna juga menilai bahwa aplikasi memiliki kemudahan dalam pengoperasiannya, ketika pertama kali menggunakannya pengguna langsung dapat dengan mudah mengoperasikan aplikasi *Mobile J&T* sehingga ini yang menjadikan alasan mengapa pengguna masih menggunakan aplikasi tersebut, yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna karena dapat menghemat waktu para pengguna.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait permasalahan ini, yaitu dengan judul “*User Testing Aplikasi Mobile J&T dengan Menggunakan Matriks Nielsen*”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah parameter *user testing* yang paling efektif pada pengguna aplikasi *mobile J&T* di Kota Lhokseumawe?
2. Bagaimana penilaian *user testing* aplikasi *mobile J&T* dengan menggunakan matriks Nielsen?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penilaian *user testing* aplikasi *mobile J&T* dengan menggunakan matriks Nielsen.
2. Untuk mengetahui parameter *user testing* yang paling efektif pada pengguna aplikasi *mobile J&T* di Kota Lhokseumawe.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Batasan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis *user testing* hanya menggunakan matriks Nielsen.
2. Penelitian dilakukan dengan populasi masyarakat kota Lhokseumawe dengan sampel pekerja, mahasiswa, dan ibu rumah tangga.
3. Jumlah partisipan dibatasi sebanyak 10 orang sesuai dengan rekomendasi Jakob Nielsen untuk memperoleh mayoritas masalah *usability* secara efisien.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah kajian pustaka dan referensi terkait analisis *user testing* aplikasi *mobile* di Perpustakaan Universitas Malikussaleh.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi penulis dan juga mengaplikasikan pengetahuan penulis.
3. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pengembang aplikasi dalam melakukan pengembangan aplikasi, khususnya aplikasi *mobile* J&T.