

# Pengukuran *Usability System* Terhadap Aplikasi Gojek dengan *Use Questionnaire*

## GOJEK APPLICATION USABILITY SYSTEM MEASURING WITH USE QUESTIONNAIRE

**Eka Hartati**

Jln. Basuki Rahmat No.05, Palembang 30129, Indonesia  
Program Studi Sistem Informasi, STMIK Palcomtech, Palembang  
E-mail : eka\_hartati@palcomtech.ac.id

### Abstrak

*Aplikasi gojek digunakan untuk memberikan layanan gojek terhadap pengguna gojek yang terdiri dari menu go-ride, go-send, go-mart, go-food, go-box, go-clean, go-glam, go-massage, go-busway, dan go-tix dan bis adi akses melalui (www.go-jek.com). Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran usability system terhadap aplikasi gojek untuk pengguna gojek di kota Palembang. Komponen usability dalam penelitian ini terdiri dari learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction dengan menggunakan alat ukur use questionnaire, yang memiliki jenis data ordinal, dan bentuk skala pengukuran menggunakan skala likert dengan 159 responden. Nilai usability rata-rata diatas 2,50 sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi gojek baik dan bisa diterima dan digunakan oleh semua kalangan masyarakat.*

**Kata Kunci :** Aplikasi Gojek, Usability, Use Questionnaire.

### Abstract

*Gojek application is used to provide gojek services for gojek user that consists of the menu go-ride, go-send, go-mart, food, go-go-go-box, clean, go-glam-massage, go, go-busway, and go-tix and can be accessed through (www.go-jek.com). This research aims to do usability measurement system against gojek application for the user gojek in Palembang. Components of usability in this study consisted of learnability, memorability, error, efficiency, and satisfaction with the use of measuring instrument use questionnaire, which has an ordinal data type, and shape measurement using likert scale scale with 159 respondents. The value of usability above average 2.50 so that it can be said that the application of good and gojek can be accepted and used by all people.*

**Keywords:** Application Gojek, Usability, Use Questionnaire.

## 1. PENDAHULUAN

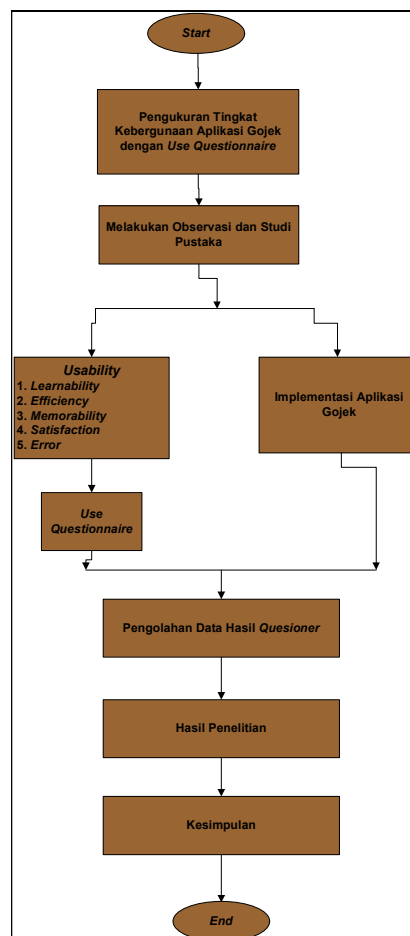
Perkembangan Teknologi Informasi saat ini begitu cepat seperti halnya pada sebuah aplikasi. Aplikasi berbasis *web* salah satu alat yang digunakan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi [1]. Sebuah aplikasi yang ada di android yang berbasis bisnis jasa transportasi misalnya gojek. Aplikasi gojek memiliki layanan booking yang bisa di *download* di *Smartphone* Android, yang dimana terdiri dari menu *go-ride*, *go-send*, *go-mart*, *go-food*, *go-box*, *go-clean*, *go-glam*, *go-massage*, *go-busway*, dan *go-tix* dan bisadi akses melalui (www.go-jek.com). Aplikasi gojek ini bisa digunakan oleh siapa saja, baik mahasiswa, pekerja kantoran ataupun ibu rumah tangga khususnya di kota Palembang.

*Usability* merupakan salah satu faktor penting dalam IMK (Interaksi manusia dan Komputer) dalam suatu situs, kemajuan teknologi menyebabkan pentingnya efektivitas efisiensi dan kemudahan-kemudahan lainnya ketika pengguna internet mengunjungi suatu situs [2].

*Usability* (kegunaan) merupakan bagian dari bidang ilmu multi disiplin Human Computer Interaction (HCI). HCI merupakan bidang ilmu yang berkembang sejak tahun 1970 yang mempelajari bagaimana menganalisis aplikasi gojek dengan menggunakan metode *usability* dalam suatu aplikasi sistem agar nyaman dipergunakan oleh pengguna[3]. *Usability* berasal dari kata *Usable* yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik. Sesuatu dapat dikatakan berguna dengan baik apabila kegagalan dalam penggunaannya dapat dihilangkan atau diminimalkan serta member manfaat dan kepuasan kepada pengguna[4]. *Usability* mengacu kepada bagaimana pengguna biasa mempelajari dan menggunakan aplikasi gojek untuk memperoleh tujuannya dan seberapa puaskah mereka terhadap penggunaannya[5]. Dalam melakukan pengukuran peneliti mengadopsi model *usability* yang terdiri dari lima komponen yaitu: *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error* dan *satisfaction* [6]. Tujuan dilakukannya penelitian ini, untuk melakukan pengukuran *usability system* terhadap aplikasi gojek untuk pengguna gojek di kota Palembang.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan filsafat positivisme, dimana dalam meneliti menggunakan sampel tertentu dan data penelitiannya berupa angka-angka dengan menggunakan statistik[7]. Penelitian ini terdiri dari tahapan yang merupakan urutan sistematis dalam sebuah penelitian. Adapun alur penelitian ini bisa dilihat pada gambar 1.



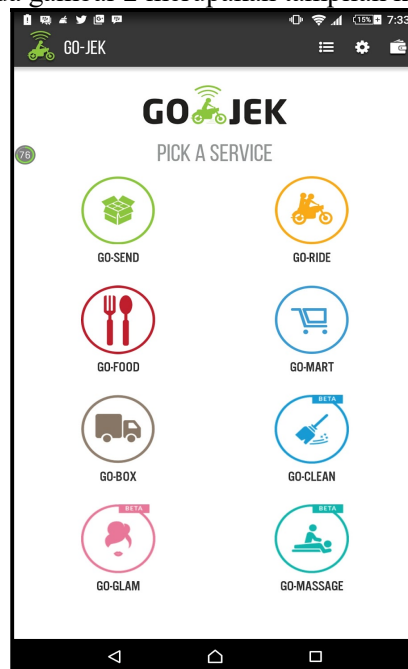
**Gambar 1.** Alur Penelitian

Penjelasan dari alur penelitian pada gambar 1 adalah sebagai berikut:

1. Melakukan Observasi dan Studi Pustaka  
Observasi dan studi pustaka pada penelitian ini dilakukan untuk mencari, mempelajari dan mengumpulkan informasi dari penelitian terdahulu serta membaca artikel mengenai objek permasalahan, dalam hal ini mengenai pengukuran tingkat kebergunaan aplikasi gojek.
2. Implementasi dari aplikasi gojek menggunakan alat ukur model *usability* pengguna yang terdiri dari 5 variabel yaitu: *learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Satisfaction*, dan *Error*[4]. variabel adalah sesuatu yang membedakan atau memvariasikan nilai. Nilai tersebut dapat berbeda untuk waktu yang berbeda meskipun ditujukan pada objek atau orang yang sama [8].
3. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah *use questionnerre*, yang memiliki jenis data ordinal, dan bentuk skala pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sebuah sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah fenomena sosial dalam sebuah penelitian, fenomena sosial ini akan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian [7]. Pada penelitian ini peneliti menggunakan setiap dari pertanyaan atau pernyataan akan diberi nilai atau point, jika jawaban responden Sangat Setuju (SS) memperoleh skor 4, jawaban Setuju (S) memperoleh skor 3, jawaban Tidak Setuju (TS) memperoleh skor 2, dan jawaban Tidak Sangat Setuju (TSS) memperoleh skor 1[6].
4. Kuesioner disebarakan kepada 159 responden, kemudian hasil kuesioner dikumpulkan dan dilakukan cek validatas terhadap kuesioner, selanjutnya dilakukan pengolahan data kuesioner dan mendapatkan hasil serta kesimpulan dari penelitian.

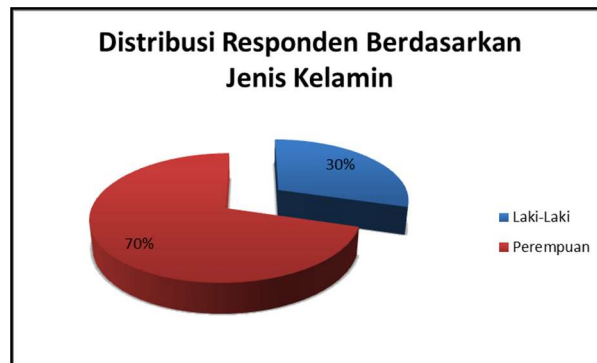
### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi gojek merupakan suatu aplikasi yang digunakan untuk memberikan layanan *booking* ojek, dimana terdiri dari menu *go-ride*, *go-send*, *go-mart*, *go-food*, *go-box*, *go-clean*, *go-glam*, *go-massage*, *go-busway*, dan *go-tix* yang bisa didownload di *Smartphone* Android melalui alamat ([www.go-jek.com](http://www.go-jek.com)). Pada gambar 2 merupakan tampilan keseluruhan aplikasi gojek.



Gambar 2. Tampilan Interface Aplikasi Gojek

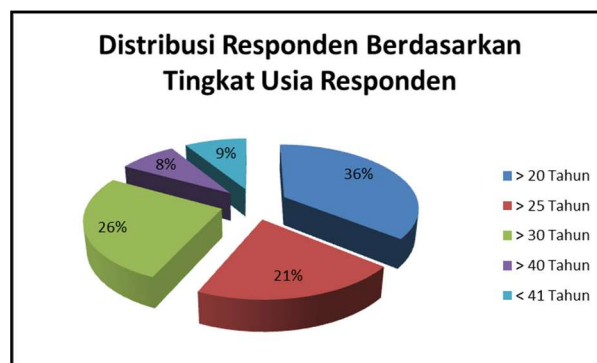
Peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis deksriptif yang digunakan untuk melihat karakteristik responden. Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat usia, merk hp, dan jenis android yang digunakan oleh pengguna aplikasi gojek. Dalam penyebaran kuesioner ini terdiri dari 159 responden, yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi gojek. Berdasarkan hasil pengukuran, maka analisis pada penelitian ini digunakan untuk melihat karakteristik responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada gambar 3, tingkat pendidikan pada gambar 4, usia pada gambar 4, Merk Hp pada gambar 6 dan berdasarkan jenis android pada gambar 7.



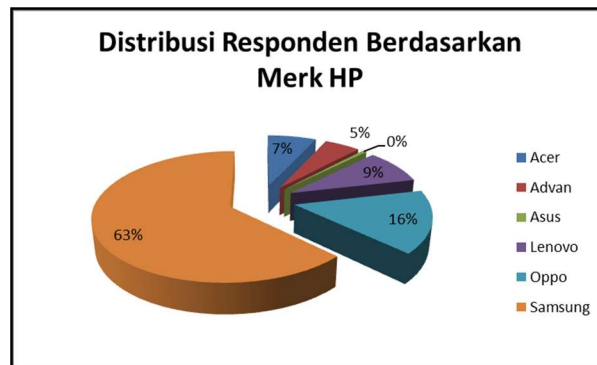
**Gambar 3.***Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.*



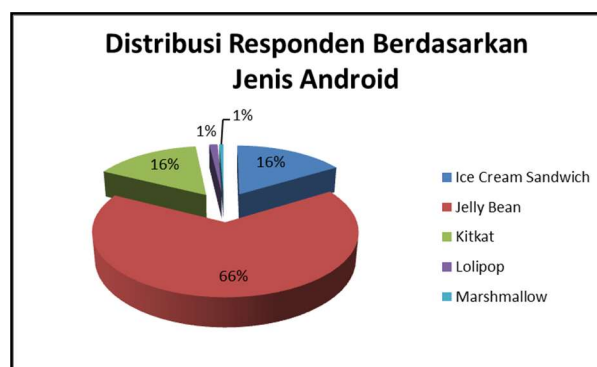
**Gambar 4.***Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.*



**Gambar 5.***Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Usia Responden.*



**Gambar 6.** *Distribusi Responden Berdasarkan Merk Hp.*



**Gambar 7.** *Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Jenis Android.*

Hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan, pengguna *aplikasi gojek* sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 112 responden (70%), Berjenjang pendidikan (S1) sebanyak 77 responden (48%), dengan usiadi atas usia 20 tahun sebanyak 57 responden (36%), Merk Hp yang digunakan Samsung sebanyak 100 responden (63%), dan jenis android yang digunakan responden berjenis Android *Jelly Bean* sebanyak 105 (66%).Berikut merupakan hasil data validasi kuesioner yang bisa dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** *Data Validasi Kuesioner*

	Jumlah	%
Kuesioner tidak memenuhi syarat	0	0
Kuesioner memenuhi syarat	159	100
<b>Total</b>	159	100

Kuesioner disebarakan secara langsung kepada para pengguna aplikasi gojek. Dari hasil penyebaran kuesioner ini tidak didapat data yang tidak valid. Definisi variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Definisi Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator
<i>Learnability</i>	Penggunaan Aplikasi Gojek
	Kemudahan menemukan informasi yang dicari
	Link yang mudah digunakan
	Mahir dalam menggunakan aplikasi gojek
<i>Efficiency</i>	Tidak Kesulitan dalam mencari informasi
	Informasi diakses dengan cepat
	Informasi yang didapat tepat sesuai dengan kebutuhan
	Aplikasi mudah diakses dimana saja
<i>Memorability</i>	Tata letak yang konsisten
	Kemudahan setiap kali kunjungan
	Tidak ada kesalahan dalam mengulangi kembali proses
	Ciri khas setiap tampilan
<i>Error</i>	Link <i>error</i>
	Pesan yang jelas
	Menu yang tidak memberikan respon
	Terdapat halaman yang kosong
<i>Satisfaction</i>	Puas menggunakan aplikasi
	Merekomendasikan aplikasi gojek
	Puas dengan informasi yang ada
	Nyaman menggunakan aplikasi gojek

Merujuk dari hasil kuesioner yang disebarkan pada responden, maka kisaran jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Sebaran Jawaban Responden Pengguna Aplikasi Gojek**

Pertanyaan / Pernyataan	Pilihan Jawaban			
	SS	S	TS	STS
1.1. Cara penggunaan aplikasi gojek ini mudah dipelajari	41	99	16	3
	25,8%	62,3%	10,1%	1,9%
1.2. Informasi yang dicari pada aplikasi gojek ini mudah ditemukan	48	83	23	5
	30,2%	52,2%	14,5%	3,1%
1.3. Link yang ada pada aplikasi gojek ini mudah digunakan	36	85	32	6
	22,6%	53,5%	20,1%	3,8%
1.4. Saya langsung mahir dalam menggunakan aplikasi gojek	43	73	33	10
	27,0%	45,9%	20,8%	6,3%

2.1 Saya tidak menemukan kesulitan dalam mencari informasi yang dibutuhkan	41	91	22	5
	25,8%	57,2%	13,8%	3,1%
2.2 Saya dapat menemukan informasi yang dicari dengan cepat melalui aplikasi gojek ini	39	83	31	6
	24,5%	52,2%	19,5%	3,8%
2.3 Saya mendapatkan informasi dengan tepat terhadap aplikasi gojek	29	83	37	10
	18,2%	52,2%	23,3%	6,3%
2.4 Aplikasi gojek ini bisa diakses dimana saja	75	70	11	3
	47,2%	44,0%	6,9%	1,9%
3.1. <i>Interface</i> aplikasi gojek memiliki tata letak yang konsisten sehingga mudah diingat	65	80	11	3
	40,9%	50,3%	6,9%	1,9%
3.2. Aplikasi gojek ini cukup mudah digunakan untuk setiap kali kunjungan	8	18	86	47
	5,0%	11,3%	54,1%	29,6%
3.3. Tidak adanya kesalahan dalam mengulangi kembali proses tersebut	3	18	78	60
	1,9%	11,3%	49,1%	37,7%
3.4. Tampilan aplikasi ini memberikan ciri khas sehingga mudah diingat	18	58	56	27
	11,3%	36,5%	35,2%	17,0%
4.1. Terdapat <i>link</i> yang <i>error</i> pada aplikasi gojek ini	20	75	44	20
	12,6%	47,2%	27,7%	12,6%
4.2. Terdapat pesan yang jelas terhadap link yang eror	19	57	60	23
	11,9%	35,8%	37,7%	14,5%
4.3. Didalam aplikasi gojek terdapat menu yang tidak memberikan respon	25	83	37	14
	15,7%	52,2%	23,3%	8,8%
4.4. Terdapat halaman yang kosong	36	74	36	13

didalam aplikasi gojek	22,6%	46,5%	22,6%	8,2%
5.1. Secara keseluruhan saya sangat puas menggunakan aplikasi gojek ini	38	78	31	11
	23,9%	49,1%	20,1%	6,9%
5.2. Saya ingin merekomendasikan pada teman-teman saya mengenai aplikasi gojek ini	41	76	30	12
	25,8%	47,8%	18,9%	7,5%
5.3. Saya puas dengan informasi yang terdapat disitus aplikasi gojek	46	71	26	16
	28,9%	44,7%	16,4%	10,1%
5.4 Aplikasi gojek ini sangat nyaman digunakan	41	67	43	8
	25,8%	42,1%	27,0%	5,0%

Penyebaran kuesioner yang diberikan kepada 159 responden maka selanjutnya dilakukan rekap hasil kuesioner yang telah disebar berdasarkan faktor dari *usability* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Rekap Nilai Usability

No	Faktor Usability	Nilai
1	<i>Learnability</i>	3,01
2	<i>Efficiency</i>	3,05
3	<i>Memorability</i>	2,35
4	<i>Error</i>	2,15
5	<i>Satisfaction</i>	2,91

Tabel 4 menunjukkan hasil rekap nilai berdasarkan pengukuran dengan menggunakan *usability* sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

2. Nilai aspek *learnability* sebesar 3,01 yang menunjukkan bahwa aplikasi gojek dinyatakan sangat baik.
3. Nilai aspek *efficiency* sebesar 3,05 yang menunjukkan bahwa aplikasi gojek dinyatakan sangat baik.
4. Nilai aspek *memorability* sebesar 2,35 yang menunjukkan bahwa aplikasi gojek dinyatakan baik.
5. Nilai aspek *error* sebesar 2,15 yang menunjukkan bahwa aplikasi gojek untuk tingkat error nya sedikit sehingga dinyatakan baik.
6. Nilai aspek *satisfaction* sebesar 2,91 yang menunjukkan bahwa aplikasi gojek nyaman digunakan sehingga dinyatakan baik.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa; Nilai *usability* rata-rata diatas 2,50 sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi gojek baik dan bisa diterima dan digunakan oleh semua kalangan masyarakat. Perangkat aplikasi gojek sudah memenuhi kelima aspek dari *usability*.



## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa dan kedua Orang Tua yang telah memberikan dukungan finansial terhadap penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Handayani, Febria Sri, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Web StudentPortal Palcomtech*, Jurnal Teknologi dan Informatika (Teknomatika), Vol.4, No.1. Januari 2014, <http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2015/03/FEBRIA-TE010114.pdf>, Diakses pada tanggal 23 Juni 2016.
- [2] Joanna. *Penyusunan Usability Index Browser Internet*. Skripsi. Surakarta: UNS. 2010.
- [3] Hartati, Eka, *Pengukuran Tingkat Fungsi Dengan Faktor Usability Pada Website Kopertis Wilayah II Palembang*, digilib binadarma.2015.<http://digilib.binadarma.ac.id/files/disk1/146/123-123-ekahartati-7298-1-jurnale-i.pdf>, diakses pada tanggal 1 Januari 2017.
- [4] Rahardi, Dedi Rianto, *Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android*, Jurnal Sistem Informasi (JSI), Vol.6, No.1, April 2014.<http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>, diakses pada tanggal 2 Januari 2017.
- [5] Dumas, Joseph S. and Janice C. Redish. *A Practical Guide to Usability Testing*. Revised Edition. Bethesda, USA : Redish & Associates, Inc.1999.
- [6] Jacob, Nielsen, Guerrilla *HCI: Using Discount Usability Engineering to Penetrate the Intimidation Barrier, Usable Information Technology Available*. 2011.[http://www.useit.com/papers/guerrilla\\_hci.html](http://www.useit.com/papers/guerrilla_hci.html), diakses September 2016.
- [7] Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D cetakan Ke-19*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- [8] Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita, 2011, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar*, Aplikasi untuk Riset, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.