

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai sektor untuk bertransformasi secara digital, termasuk sektor transportasi. Salah satu inovasi yang muncul adalah layanan ojek online berbasis aplikasi yang memberikan kemudahan dalam memesan kendaraan, memantau perjalanan, dan melakukan pembayaran secara digital. Di berbagai kota besar, aplikasi seperti Gojek dan Grab telah menjadi solusi utama masyarakat urban. Namun, di daerah seperti Tana Toraja dan Toraja Utara, kebutuhan akan layanan transportasi berbasis digital juga mulai tumbuh, sehingga mendorong hadirnya aplikasi lokal seperti Draiv.[1]

Draiv adalah aplikasi transportasi online lokal yang berasal dari Sulawesi Tengah dan kini hadir di Tana Toraja dan Toraja Utara. Aplikasi ini menyediakan layanan seperti ojek (*DraivBike*), mobil (*DraivCar*), pengantaran makanan (*DraivFood*), pengiriman barang (*DraivSend*), hingga layanan digital seperti PPOB dan sedekah online. Dengan antarmuka yang sederhana dan ramah pengguna, Draiv telah bermitra dengan lebih dari 1.000 pengemudi dan 1.100 pelaku usaha kuliner di Toraja, dan pelanggan (*customer*) aktif kurang lebih 2600 di Tana Toraja dan Toraja Utara, serta mencatat omzet bulanan sekitar 1,6 miliar rupiah. Namun, seiring berjalannya waktu, hadir pula aplikasi berskala nasional seperti Maxim, yang mulai memasuki pasar di wilayah Toraja. Maxim menawarkan fitur-fitur canggih, tampilan profesional, serta sistem operasional yang sudah mapan,

sehingga menjadi pesaing langsung bagi Draiv. Persaingan ini menimbulkan perbandingan dari sisi kenyamanan, efisiensi, dan kemudahan penggunaan aplikasi di kalangan pengguna.[2]

Dalam konteks ini, aspek *User Experience* (UX) menjadi sangat penting untuk diteliti. UX mencerminkan bagaimana perasaan dan persepsi pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi, termasuk sejauh mana aplikasi tersebut mudah digunakan, menarik, efisien, dan dapat diandalkan. Meskipun Draiv dan Maxim memiliki fungsi yang serupa, pengalaman pengguna yang dirasakan bisa sangat berbeda. Penilaian terhadap UX dapat menjadi acuan utama bagi pengembang dalam memperbaiki fitur dan antarmuka aplikasi, sekaligus sebagai strategi untuk meningkatkan loyalitas pengguna di tengah persaingan yang semakin ketat.[3]

Untuk mengevaluasi UX secara objektif dan menyeluruh, penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ mengukur enam dimensi utama dalam pengalaman pengguna, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Metode ini telah digunakan dalam berbagai penelitian sebelumnya, dan terbukti mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kelebihan dan kekurangan suatu aplikasi dari sudut pandang pengguna langsung. Dengan menggunakan pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan bagaimana pengalaman pengguna Draiv dibandingkan dengan aplikasi pesaing seperti Maxim.[4]

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan menunjukkan bahwa metode UEQ sering mengungkap kelemahan aplikasi ojek online pada dimensi *Novelty* dan

*Stimulation*. Fitriani menemukan bahwa meskipun aplikasi Maxim mendapat skor baik secara umum, aspek kebaruan dan daya tariknya masih perlu ditingkatkan.[5] Permana dan Khalilah juga menemukan hasil serupa, di mana dimensi inovasi dan kesenangan pengguna menjadi titik lemah.[6]

Penelitian ini berbeda karena fokus pada aplikasi lokal Draiv yang belum pernah diteliti secara formal. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran nyata mengenai UX aplikasi Draiv di wilayah Toraja, sekaligus menjadi masukan berharga bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Bagaimana pengalaman pengguna terhadap aplikasi Draiv dilihat dari enam dimensi User Experience Questionnaire (UEQ), yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*, serta aspek mana yang menjadi kekuatan dan kelemahan dari UX aplikasi Draiv.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

Mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Draiv secara menyeluruh berdasarkan metode UEQ, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat membantu pengembang dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna di wilayah Tana Toraja dan Toraja Utara.

## 1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya membahas pengalaman pengguna (*user experience*) dari aplikasi ojek online Draiv.
2. Data yang dikumpulkan berasal dari responden yang merupakan pelanggan (*customer*) aktif aplikasi Draiv, yang telah menggunakan aplikasi minimal selama satu bulan terakhir.
3. Penelitian ini tidak mencakup aspek teknis pengembangan aplikasi, seperti desain sistem, *coding*, performa *backend*, maupun aspek bisnis dan strategi pemasaran aplikasi.
4. Penelitian ini hanya berfokus pada pengalaman pengguna (*customer*) aplikasi Draiv sebagai end-user. Mitra pengemudi, pelaku usaha, dan pengelola aplikasi tidak termasuk karena memiliki pola interaksi yang berbeda dan memerlukan pendekatan studi tersendiri.
5. Penelitian hanya melibatkan pengguna (*customer*) yang telah menggunakan aplikasi Draiv minimal selama 1 bulan dan telah melakukan setidaknya satu kali pemesanan, agar memastikan bahwa responden memiliki pengalaman yang relevan untuk dinilai secara UX.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis, masyarakat, dan akademisi.

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam analisis pengalaman pengguna (*User Experience*) menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) serta menambah wawasan di bidang evaluasi aplikasi dan desain antarmuka pengguna.

b. Akademisi

Penelitian ini dapat memperkaya teori tentang pengalaman pengguna *User experience* dan penerapan metode UEQ dalam evaluasi aplikasi ojek online, khususnya pada konteks lokal seperti Tana Toraja dan Toraja Utara.

### **1.5.2 Manfaat Praktisi**

a. Bagi Pengembang

Memberikan wawasan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi ojek online agar lebih mudah digunakan, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

b. Bagi Masyarakat

Membantu pengguna mendapatkan pengalaman menggunakan layanan ojek online yang lebih nyaman, efisien, dan optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.