

BAB I RINGKASAN EKSEKUTIF

1.1 *Extended Abstract*

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang transportasi. Hadirnya layanan transportasi berbasis aplikasi *e-hailing* seperti Gojek dan Grab yang merupakan hasil dari bentuk transformasi yang telah berkembang. Layanan ini tidak hanya memberikan kemudahan mobilitas, tetapi juga menjadi bagian penting dalam kebutuhan keseharian masyarakat, khususnya kalangan mahasiswa. Dalam penggunaan aplikasi, aspek *usability* atau kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Tujuan penelitian ini guna menganalisis dan membandingkan berdasarkan tingkat *usability* dari aplikasi Gojek dan Grab berdasarkan persepsi mahasiswa D3 Sistem Informasi Akuntansi Telkom University angkatan 2022, 2023, dan 2024. Pemilihan kelompok ini didasarkan pada latar belakang akademik yang relevan dengan bidang sistem informasi dan teknologi. Dengan mempunyai pengetahuan dalam bidang tersebut, mahasiswa mempunyai kompetensi untuk memberikan penilaian yang lebih kritis terhadap fitur aplikasi dan desain antarmuka, serta menyampaikan pandangan yang mendalam terkait pengalaman penggunaan aplikasi, terutama dalam hal navigasi, kecepatan respon, minim kesalahan fungsi, dan kenyamanan saat digunakan.

Keterlibatan mahasiswa dari tiga angkatan tersebut mencerminkan variasi pengalaman dalam penggunaan aplikasi *e-hailing*. Mahasiswa dari masing-masing angkatan memiliki durasi penggunaan dan frekuensi akses yang berbeda-beda, sehingga dapat memberikan sudut pandang yang lebih luas. Perpaduan antara pemahaman teknologi dan latar belakang pengalaman penggunaan menjadikan kelompok ini relevan untuk dianalisis dalam konteks *usability*.

Pendekatan kuantitatif digunakan pada penelitian ini, dengan metode pengambilan sampel secara *probability sampling* yang melibatkan 188 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan menggunakan skala *Likert* 1 hingga 5. Instrumen SUS telah terbukti valid dan reliabel dalam berbagai penelitian sebelumnya. Sebagai bentuk langkah verifikasi tambahan, pengujian ulang tetap dilakukan guna memastikan kesesuaian instrumen dengan konteks responden yang akan digunakan.

Pengolahan data menggunakan *Microsoft Excel* dan SPSS, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan skor SUS, serta interpretasi hasil berdasarkan metode *percentile rank*, *grade scale*, *adjective rating*, *acceptability ranges*, *Net Promoter Score* (NPS). Hasil skor SUS juga dilakukan analisis berdasarkan lima komponen

yang dikemukakan oleh Nielsen, yaitu *learnability* (kemudahan dipelajari), *efficiency*, *memorability* (kemudahan diingat), *errors* (tingkat kesalahan), dan *satisfaction* (kepuasan pengguna).

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis menunjukkan bahwa aplikasi Gojek memperoleh skor SUS sebesar 65,053, sedangkan aplikasi Grab memperoleh skor sebesar 61,835. Kedua skor tersebut mengindikasikan tingkat *usability* yang tergolong cukup baik, dengan Gojek sedikit lebih unggul dibandingkan Grab berdasarkan persepsi mahasiswa. Capaian ini memberikan gambaran mengenai preferensi pengguna terhadap aplikasi *e-hailing* dari aspek kemudahan penggunaan dan dapat menjadi acuan bagi kedua pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas antarmuka serta pengalaman pengguna agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai salah satu kelompok pengguna aktif.

1.2 Penjadwalan Kerja

Berikut merupakan jadwal yang telah direncanakan sebagai dasar untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

Tabel 1. 1 Jadwal Kegiatan

No	Kegiatan	2024												2025															
		Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mar				Apr			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah																												
2	Studi Literatur																												
3	Pengumpulan Data																												
4	Pengolahan Data																												
5	Analisis Data																												
6	Pencarian Jurnal																												
7	Penyusunan Naskah																												
8	Pengecekan Turnitin																												
9	Pengumpulan Naskah																												
10	Status Pembentahan																												
11	Revisi																												
12	Pengumpulan Ulang																												
13	Penyusunan Laporan TA																												