

# ANALISIS USABILITAS SISTEM INFORMASI DRIVER PT. GOJEK INDONESIA BERDASARKAN PENDEKATAN EVALUASI USABILITY HEURISTIK

Deden Hardan G<sup>1)</sup>, Andrie Prajanucri Kristianto<sup>2)</sup>, Mahmudi<sup>3)</sup>, Henderi<sup>4)</sup>

<sup>1, 2, 3)</sup> Magister Teknik Informatika, Universitas AMIKOM Yogyakarta

<sup>4)</sup> Dosen Magister Teknik Informatika, Universitas AMIKOM Yogyakarta

Jl. Ring Road Utar, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55281

Email : hardantrade@gmail.com<sup>1)</sup>, andriprajanucri@gmail.com<sup>2)</sup>, Mudiedajhart@gmail.com<sup>3)</sup>, henderi@mail.ugm.ac.id<sup>4)</sup>

## Abstrak

PT Gojek Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang Bermula di tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon. GOJEK bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Namun, semakin berkembangnya sebuah aplikasi maka di perlukannya suatu analisis usabilitas sistem, yang menggunakan pendekatan Heuristic Evaluation (HE). Evaluasi ini dilakukan secara berkala agar sistem aplikasi memiliki standar yang baik berdasarkan evaluasi usability Heuristik untuk meningkatkan kualitas aplikasi driver Gojek. Heuristic Evaluation digunakan sebagai metode untuk mencari masalah usabilitas sistem dengan melibatkan beberapa responden. dengan dilakukannya penelitian evaluasi usabilitas sistem informasi ini bertujuan untuk mengetahui bahwa aplikasi tersebut sudah dapat di terima baik oleh masyarakat.

**Kata kunci:** Transportasi, Aplikasi, Evaluasi, Usability, Gojek

## 1. Pendahuluan

Transportasi merupakan bidang yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia, mengingat kebutuhan masyarakat Indonesia akan transportasi sangat tinggi<sup>1</sup>. Dewasa ini, bidang transportasi di Indonesia sedang digencarkan dengan munculnya transportasi berbasis aplikasi atau biasa disebut dengan transportasi online. Transportasi online merupakan transportasi yang memanfaatkan aplikasi sebagai media pemesanan untuk memudahkan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan transportasi.

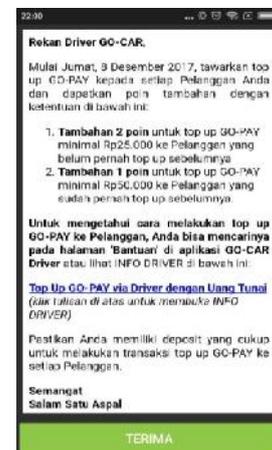
Pada tahun 2011, berdiri perusahaan transportasi online yang sampai saat ini banyak dibicarakan, yaitu Gojek. PT. Gojek Indonesia merupakan sebuah perusahaan swasta penyedia jasa berbasis teknologi yang bermitra dengan pengemudi ojek di beberapa kota di Indonesia, diantaranya Jakarta, Bogor, Yogyakarta, Depok, Tangerang, Bekasi, Bandung, Bali dan Surabaya

(GOJEK, 2017). Sistem manajemen dan operasional Gojek adalah dengan memadukan teknologi modern startup. Setiap driver Gojek menggunakan handphone Android dengan aplikasi dan GPS yang selalu aktif, ketika pelanggan memesan jasa melalui aplikasi Gojek, dalam posisi radius 3 km, panggilan tersebut akan menggetarkan handphone driver yang tersambung sampai pada akhirnya pemesanan tersebut dipenuhi. Aplikasi gojek sangat berguna bagi mahasiswa, ibu rumah tangga, dan pekerja kantoran menggunakan aplikasi gojek agar mempermudah mereka sampai ketempat tujuan dengan cepat dan kita bisa mengetahui letak keberadaan lokasi gojek tersebut. Untuk menganalisis aplikasi gojek dimana pengguna dapat berinteraksi secara efektif dengan menggunakan aplikasi gojek dan sejauh mana aplikasi gojek memandu pengguna gojek dan kelangsungan pengembangan aplikasi gojek kedepan maka dilakukanlah Analisis Usabilitas Sistem Informasi Driver PT Gojek Indonesia Berdasarkan Pendekatan Evaluasi Heuristik.

## 2. Pembahasan

### 1. Visibility of system status (feedback)

Suatu sistem harus selalu menginformasikan pengguna (user) apa yang sedang berlangsung. Pada kasus ini, Gambar 2 Jika ada sesuatu yang terjadi, dari pihak developer mengirimkan pesan kepada driver Go-Jek.



Gambar 2. Evaluasi pesan pada Go-jek driver

2. Match between system and the real world

Evaluasi ini mengkritisi suatu sistem harus didesain dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, bahasa awam/para penggunaanya, dengan kalimat, ungkapan, dan konsep yang dikenal oleh pengguna. Pada kasus ini, evaluasi *metaphor* perlu ditingkatkan pada bagian penyerahan dokumen karena dapat menyebabkan persepsi para pengguna menjadi berbeda dimana penyerahan sama dengan diberikan sedangkan pada aplikasi seharusnya adalah upload dokumen yang di tunjukan pada gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3. Evaluasi metaphor pada profil driver.

3. Consistency and standards

Evaluasi consistency dimaksudkan agar suatu sistem menjadi standar, konsisten dalam hal penulisan kalimat, jenis huruf, dan lain sebagainya. Pada aplikasi driver, sudah memiliki bahasa yang standar.

4. User control and freedom

Evaluasi ini dimaksudkan agar pengguna dengan mudah dapat memilih pekerjaan sesuai kebutuhan, dapat mengambil keputusan sendiri dengan informasi yang jelas dan memiliki fitur undo redo. Pada kasus ini yang di tunjukan pada gambar 4, sudah terdapat informasi yang jelas ketika driver mendapatkan job seperti nama order, penjemputan, pengantaran, estimasi harga, dan jarak serta driver dapat mengambil keputusan sendiri apakah mengambil tawaran atau tidak.



Gambar 4. User control and freedom

5. Error prevention

Evaluasi ini mengutamakan pencegahan pengguna ketika melakukan input. Desain yang dapat mencegah pengguna untuk melakukan kesalahan merupakan sebuah hal yang penting dalam suatu sistem namun pada aplikasi driver khususnya pada bagian tawaran pekerjaan belum terdapat fitur ini sehingga terkadang banyak driver yang salah dalam mengeksekusi langkah mereka.

Selain diatas, error prevention juga memiliki satu poin lagi yaitu pesan kesalahan yang muncul jika terdapat suatu problem. Pada kasus ini telah terdapat error prevention seperti notifikasi ketika akun driver non aktif yang di jelaskan pada gambar 5.



Gambar 5. pesan kesalahan yang muncul jika terdapat problem

6. *Recognition rather than recall*  
Evaluasi ini menekankan pada objek, aksi dan pilihan apakah sudah terlihat jelas dan Informasi dari halaman satu ke halaman yang lain apakah mudah di pahami. Pada kasus ini poin diatas sudah memiliki bobot terbaik karena aplikasi driver Gojek mudah digunakan dan informasi yang terdapat didalamnya jelas.
7. *Flexibility and efficiency of use*  
Pengguna pemula dapat beradaptasi dengan cepat, adalah hal yang perlu diperhatikan terlebih bagi pengguna baru. Pada kasus ini efisiensi menggunakan aplikasi sudah baik.
8. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*  
Pesan kesalahan yang terdapat pada aplikasi telah menggunakan bahasa yang sederhana namun saran ketika melakukan kesalahan belum ada dan perlu diberikan agar driver dapat belajar dengan cepat.
9. *Help and documentation*  
Informasi pada bantuan haruslah mudah di cari dan fokus pada tugas pengguna. Pada kasus ini bantuan pada aplikasi sangat mudah digunakan dan telah fokus pada tugas driver.

## B. Rangkuman evaluasi usability heuristic

Tabel 1. Rangkuman evaluasi usability heuristic

No	Deskripsi	Kesimpulan
1	Visibility of system status (feedback)	Sudah terdapat pesan yang dikirim oleh admin
2	Match between system and the real world (metaphor)	Perlu adanya perbaikan metaphor yaitu pada tombol penyerahan dokumen.
3	User control and freedom (navigation)	sudah terdapat informasi yang jelas ketika driver mendapatkan job seperti nama order, penjemputan, pengantaran, estimasi harga, dan jarak serta driver dapat mengambil keputusan sendiri apakah mengambil tawaran atau tidak
4	Consistency and standards (consistency)	Pada aplikasi driver, sudah memiliki bahasa yang standar.
5	Error prevention (prevention)	Perlu adanya suatu evaluasi yang khusus membahas tentang pencegahan kesalahan ini. Salah satunya pada bagian tawaran job belum terdapat fitur

		pengegalan kesalahan dalam penginputan aksi sehingga terkadang banyak driver yang salah dalam mengeksekusi langkah mereka.
6	Recognition rather than recall (memory)	Sudah memiliki bobot terbaik karena aplikasi driver Gojek mudah digunakan dan informasi yang terdapat didalamnya jelas.
7	Flexibility and efficiency of use (efficiency)	Efisiensi menggunakan aplikasi sudah baik.
9	Help users recognize, diagnose, and recovers from errors (recovery)	Perlu ditambahkan saran ketika melakukan kesalahan

## C. Perhitungan

### 1. Skor Jawaban Kuisisioner

Tabel 2. Skor jawaban kuisisioner

Singkatan	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

### 2. Skor ideal

Tabel 3. Skor ideal

Skala	Rumus	Hasil
4	4 x 30	120
3	3 x 30	90
2	2 x 30	60
1	1 x 30	30

### 3. Rating skala

Berfungsi untuk mengetahui hasil data angket dan wawancara secara umum dan keseluruhan yang didapat dari penilaian angket

Tabel 4. Rating Skala

Skala	Nilai Jawaban
SS	91-120
S	61-90
TS	31-60
STS	0-30

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	16	x	4	64
S	14	x	3	42
TS	0	x	2	0
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>106</b>
<b>Perentase Jawaban</b> Perentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>88,3</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

#### 4. Presentase Persetujuan

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan

p : Prosentase

f : Frekuensi dari setiap jawaban angket

n : Jumlah skor ideal

100: Bilangan tetap

Gambar 1. Presentase Persetujuan

#### D. Skor Perhitungan Skala Likert

Tabel 5. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 1

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	16	x	4	64
S	14	x	3	42
TS	0	x	2	0
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>106</b>
<b>Perentase Jawaban</b> Perentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>88,33</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

Tabel 6. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 2

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	12	x	4	48
S	17	x	3	51
TS	1	x	2	2
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>101</b>
<b>Perentase Jawaban</b> Perentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>84,16</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

Tabel 7. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 3

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	0	x	4	0
S	1	x	3	3
TS	19	x	2	38
STS	10	x	1	10
<b>Total</b>				<b>51</b>
<b>Perentase Jawaban</b> Perentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>42,5</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>TS</b>

Tabel 8. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 4

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	5	x	4	20
S	24	x	3	72
TS	1	x	2	2
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>94</b>
<b>Perentase Jawaban</b> Perentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>78,3</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

Tabel 9. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 5

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	20	x	4	80
S	7	x	3	21
TS	3	x	2	6
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>107</b>
<b>Perentase Jawaban</b> Perentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>89,16</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

Tabel 10. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 6

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	14	x	4	56
S	15	x	3	45
TS	1	x	2	2
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>103</b>
<b>Perentase Jawaban</b> Perentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>85,83</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

Tabel 11. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 7

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	11	x	4	44
S	18	x	3	54
TS	1	x	2	2
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>100</b>
<b>Perosentase Jawaban</b> Perosentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>83,3</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

Tabel 12. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 8

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	14	x	4	56
S	15	x	3	45
TS	1	x	2	2
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>103</b>
<b>Perosentase Jawaban</b> Perosentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>85,83</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

Tabel 13. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 9

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	13	x	4	52
S	15	x	3	45
TS	1	x	2	2
STS	1	x	1	1
<b>Total</b>				<b>100</b>
<b>Perosentase Jawaban</b> Perosentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>83,3</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

Tabel 14. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 10

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	13	x	4	52
S	14	x	3	42
TS	3	x	2	6
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>100</b>
<b>Perosentase Jawaban</b> Perosentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>83,3</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

Tabel 15. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 11

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	17	x	4	68
S	13	x	3	39
TS	0	x	2	0
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>107</b>
<b>Perosentase Jawaban</b> Perosentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>89,16</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

Tabel 16. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 12

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	9	x	4	36
S	20	x	3	60
TS	1	x	2	2
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>98</b>
<b>Perosentase Jawaban</b> Perosentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>81,6</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

Tabel 17. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 13

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	0	x	4	0
S	0	x	3	0
TS	19	x	2	38
STS	11	x	1	11
<b>Total</b>				<b>49</b>
<b>Perosentase Jawaban</b> Perosentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>40,83</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>TS</b>

Tabel 18. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 14

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	1	x	4	4
S	27	x	3	81
TS	2	x	2	4
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>89</b>
<b>Perosentase Jawaban</b> Perosentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>74,16</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>S</b>

Tabel 19. Hasil Perhitungan Skala Linkert Soal 15

Skala	Banyak Skala	x	Nilai Skala	Hasil
SS	19	x	4	76
S	10	x	3	30
TS	1	x	2	2
STS	0	x	1	0
<b>Total</b>				<b>108</b>
<b>Perosentase Jawaban</b>				
Perosentase = ((Frekuensi Jawaban : Skor Ideal) x 100)				<b>90</b>
<b>Rating Scale</b>				<b>SS</b>

### 3. Kesimpulan

Secara umum desain antar muka (*interface*) pada aplikasi driver Gojek sudah cukup baik berdasarkan evaluasi usability *heuristic*. Tetapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar kemudahan penggunaan (*usability*) menjadi lebih baik lagi. ada beberapa poin yang perlu dikaji kembali yaitu Rule yang perlu ditingkatkan di antaranya adalah pada rule User control and freedom yang menekankan pada aspek Pengguna dapat memilih pekerjaan sesuai kebutuhan serta rule Help users recognize, diagnose, and recover from errors yang menekankan harusnya terdapat saran saat driver melakukan kesalahan.

### Daftar Pustaka

- [1] Chuzaimah, et al., "Smartphone: Antara Kebutuhan dan E-Lifestyle," in Seminar Nasional Informatika 2010 (SemnasIF 2010), Yogyakarta, 2010.
- [2] D. R. Rahadi, "Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire pada Aplikasi Android," Jurnal Sistem Informasi, vol. 6, 2014.
- [3] P. Prihati, et al., "Penerapan Model Human Computer Interaction (HCI) Dalam Analisis Sistem Informasi," JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS, vol. 1, pp. 01-08, 2011
- [4] P. Istiana, "Evaluasi Usability Situs Web Perpustakaan," Visi Pustaka, vol. 13, pp. 5-10, 2011.
- [5] C. Munaiseche, "Pengujian Web Aplikasi DSS Berdasarkan pada Aspek Usability," Jurnal TRANSAKSI, vol. 2, pp. 63-68, 2012.

### Biodata Penulis

**Deden Hardan Gutama**, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Sistem Informasi STMIK AMIKOM Yogyakarta, lulus tahun 2014. Saat ini sedang menempuh studi Magister Teknik Informatika di Universitas AMIKOM Yogyakarta.

**Andri Prajanucri Kristianto**, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Sistem Informasi STMIK AMIKOM Yogyakarta, lulus tahun 2014. Saat ini sedang menempuh studi Magister Teknik Informatika di Universitas AMIKOM Yogyakarta.

**Mahmudi**, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika STMIK INDONESIA Banjarmasin, lulus tahun 2015. Saat ini sedang menempuh studi Magister Teknik Informatika di Universitas AMIKOM Yogyakarta.

**Henderi**, S3 Ilmu Komputer Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta (in processing), S2 Teknik Informatika STTI Benarif Indonesia, Jakarta, 2006, S1 Sistem Informasi, Universitas Bina Darma, Palembang, 2000, Diploma Analisis Komputer LPPMK Palembang, 1995, SMA Negeri 1 Manna, Bengkulu Selatan, 1993.