

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Ojek Online

Pengertian ojek dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk memboncengkan penumpang ke tempat tujuannya. Menurut pendapat para sarjana, ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara memboncengkan penyewanya.

Ojek online merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek online dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi. Ojek online merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek online ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju. [21]

Ojek online merupakan sarana transportasi berbasis Aplikasi Online yang dimana konsumen menggunakan gadget sebagai alat untuk memesan layanan Ojek Online dan terhubung kepada driver yang menerima orderan dan siap mengantarkan konsumen ke tempat tujuan. Ojek Online merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek online dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi. Ojek Online merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi

dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek online ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju. Ojek online tidak memiliki izin usaha transportasi karena pendiri perusahaan tersebut berpendapat bahwa ojek online itu di bawah naungan perusahaan teknologi bukan perusahaan transportasi sehingga tidak memerlukan izin usaha transportasi. Hingga pemerintahpun tidak mewajibkan hal-hal mengenai perizinan pada para pengemudi ojek online, hanya diberi himbauan agar mengikuti aturan sesuai perundang-undangan yang berlaku .[22]

B. Gojek

Ide Go-Jek muncul saat CEO Go-Jek, Nadiem Makarim, bercengkrama dengan tukang ojek langganannya. Ternyata lebih dari 70% waktu kerjanya hanya menunggu pelanggan. Nadiem Makarim pun langsung wawancara tukang ojek lainnya, ternyata semuanya mengeluh susah cari pelanggan. apalagi di Jakarta kemacetan makin memburuk. Jika ada layanan transport dan delivery yang cepat dan praktis, pasti akan sangat membantu warga Jakarta. Go-Jek merupakan sebuah perusahaan transportasi asal Indonesia yang melayani angkutan manusia dan barang melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2011 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Nadiem Makarim diketahui pernah bekerja di sebuah perusahaan McKinsey & Company sebuah konsultan ternama di Jakarta dan menghabiskan masa selama tiga tahun bekerja di sana. Diketahui pula ia pernah bekerja sebagai Co-Founder dan Managing Editor di Zalora Indonesia kemudian menjadi Chief Innovation officer kartuku. berbekal banyak pengalaman selama

bekerja, Nadiem Makarim kemudian memberanikan diri untuk berhenti dari pekerjaannya dan mendirikan perusahaan Go-Jek pada tahun 2011.

Kegiatan GO-JEK bertumpu pada tiga nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Para driver GO-JEK mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra, mereka juga mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, serta mendapat akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi kami. GO-JEK telah resmi beroperasi di 25 kota besar di Indonesia, termasuk Medan, Batam, Palembang, Pekanbaru, Jambi, Padang, Bandar Lampung, Jabodetabek, Bandung, Sukabumi, Yogyakarta, Semarang, Solo, Surabaya, Gresik, Malang, Sidoarjo, Balikpapan, Samarinda, Pontianak, Banjarmasin, Manado, Makassar, Denpasar, dan Mataram.

Go-Jek dapat dipesan melalui Go-Jek App yang bisa diunduh melalui Play Store maupun App store. Dalam 1 bulan pertama aplikasi ini sudah berhasil mencapai 150 ribu download, dengan rating 4,4 dari 5 bintang. Untuk pembayarannya pun memiliki 2 cara yaitu cash atau menggunakan Go-Jek Credit (Go-Pay). Go-Jek Credit adalah metode pembayaran GO-Jek yang dibuat cashless dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan [23].

C. User Interface dan User Experience

1. User Interface

Tampilan visual dari sebuah aplikasi maupun website yang bertujuan untuk memberikan interaksi antara pengguna dengan suatu produk. UI juga memiliki tujuan untuk memperindah suatu produk supaya dapat menambahkan ketertarikan dari pengguna. Untuk menambahkan keindahan, UI dilengkapi dengan gambar background, icon – icon pendukung, serta motion yang dapat memberikan tambahan visual untuk memperindah suatu produk. Tujuan utama dari UI ini adalah berfokus pada keindahan serta kemudahan pengguna supaya lebih dapat menikmati produk kita. [18]

2. User Experience

Proses mendesign suatu produk dengan pendekatan melalui para pengguna. Dengan ini, produk dapat diciptakan sesuai dengan kebutuhan para pengguna. Tujuan utama dari UX adalah supaya para pengguna dapat merasakan kemudahan dalam menggunakan suatu produk yang mereka gunakan.

Adapun karakteristik user experience adalah sebagai berikut

- a. Efektif untuk digunakan (*Effectiveness*) Produk yang dibuat harus dapat digunakan untuk mengerjakan tugas tertentu. Atau dapat dikatakan seberapa bagus sebuah produk dalam mengerjakan tugas yang harus dilakukan.
- b. Efisiensi untuk digunakan (*Efficiency*) Efisiensi dikaitkan pada seberapa cepat user dapat mencapai tujuan pada saat menggunakan produk tersebut.
- c. Aman untuk digunakan (*Safety*) Keamanan yang dimaksud meliputi pencegahan pengguna dari keadaan bahaya dan situasi yang tidak diharapkan. Jadi pengguna merasa aman saat menggunakan produk dan juga ada pencegahan pengguna dari hal yang bahaya.
- d. Mempunyai kegunaan yang baik (*Utility*) Utility yang dimaksud berkaitan dengan sejauh mana produk dapat menyediakan fungsi yang baik sehingga pengguna dapat melakukan yang dibutuhkan atau yang ingin dilakukan.
- e. Mudah dipelajari (*Learnability*) Tingkat kemudahan untuk mempelajari sebuah produk sebelum digunakan. Pengguna seharusnya tidak menghabiskan banyak waktu untuk mempelajari sebuah produk yang akan digunakan.
- f. Mudah untuk diingat (*Memorability*) Sekali pengguna sudah pernah mempelajari sebuah produk, maka seterusnya akan ingat bagaimana cara menggunakannya.[18]

3. Relevansi UI/UX dalam Pengembangan Aplikasi

- a. Memastikan kemudahan penggunaan, UI UX yang baik akan memastikan bahwa aplikasi mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna.
- b. Meningkatkan Tingkat Kepuasan Pengguna, UI/UX yang baik juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, sehingga mereka lebih tertarik untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.
- c. Menentukan Keberhasilan Aplikasi, UI/UX adalah faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi, terutama dalam hal retensi pengguna dan popularitas aplikasi.[16]

D. *Design Thinking*

Design Thinking merupakan proses yang dilakukan untuk memahami dan mengkaji ulang permasalahan yang ada melalui pengguna untuk mencari strategi alternatif maupun solusi.

Design thinking dibagi menjadi lima tahapan, antara lain :

1. *Emphatize* (berempati) dengan pengguna. Tahapan ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara atau observasi kepada pengguna
2. *Define* (mendefinisikan) kebutuhan pengguna. Tahapan ini bertujuan untuk menemukan masalah yang penting untuk diselesaikan.
3. *Ideate* (menggali ide) tahapan ini bertujuan untuk menciptakan ide dan menghasilkan solusi yang inovatif.
4. *Prototype* (membuat prototipe) melalui tahapan sebelumnya, ide inovatif yang telah didapat, dapat diaplikasikan menjadi bentuk fisik sehingga dapat dilakukan pengujian.
5. *Test* (menguji) melakukan uji coba dari prototipe yang ada sehingga dapat dilakukan analisis dan evaluasi terhadap prototipe yang telah dibuat.[9]

E. Usability

Usability adalah atribut kualitas yang menjelaskan seberapa mudah sebuah antarmuka dapat digunakan oleh pengguna. *Usability* pada sebuah produk dapat dijelaskan dalam lima aspek kualitas diantaranya:

1. *Learnability*, seberapa mudah seorang pengguna dapat melakukan tugas dasar saat pertama kali berhadapan dengan sebuah desain (produk).
2. *Efficiency*, ketika pengguna telah mempelajari sebuah produk, seberapa cepat mereka dapat melakukan tugas.
3. *Memorability*, ketika pengguna telah lama tidak berhadapan dengan sebuah produk, seberapa cepat mereka dapat mahir kembali menggunakan produk tersebut.
4. *Errors*, seberapa sering seorang pengguna melakukan kesalahan, seberapa parah tingkat kesalahan, dan seberapa cepat mereka dapat memperbaiki kesalahan saat menggunakan produk tersebut.
5. *Satisfaction*, seberapa menyenangkan untuk menggunakan produk tersebut.[20]

F. Pengujian Usability

Pengujian *usability* memiliki tujuan untuk mengukur kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna, sebagai tolak ukur keberhasilan bahwa aplikasi tersebut dapat diterima oleh masyarakat. Tiga aspek dalam melaksanakan pengujian *usability* yaitu:

- a. Mengumpulkan beberapa pengguna yang mewakili secara keseluruhan pengguna.
- b. Meminta pengguna tersebut untuk menjalankan tugas yang berhubungan dengan desain dari produk.
- c. Melakukan pemantauan terhadap apa yang pengguna tersebut kerjakan, cara mereka menyelesaikan tugas, dan mencari tahu apakah mereka menghadapi masalah dengan antarmuka pengguna yang disediakan.[20]