

ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI GO-JEK DI KOTA BANJARMASIN

ABSTRAK

Oleh

Rafli Ramadani bhakti

NPM : 16.11.0001

Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Kalimantan M.A.B

Bimbingan Ibu Lieta Dwi Novianti, S.Sos., M.I.Kom sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Laila Qadariah, S.Sos., M.I.Kom sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisa *User Experience* (pengalaman pengguna) dalam Aplikasi Go-Jek Di Kota Banjarmasin.

Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara kepada 7 orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan mendiskripsikan data-data yang ditemukan lalu disusun secara sistematis lalu ditarik kesimpulan. Untuk hasil penelitian Menurut pengguna (*User*) aplikasi yang di gunakan saat ini terbilang mudah dan dapat di mengerti serta sangat bermanfaat bagi pengguna. Dan untuk Layanan yang sering di gunakan pengguna (*User*) sesuai dengan indikator 4 instrument yaitu *Happiness*, *Taks success*, *Earning*, dan *Uptime* :Pengguna lebih sering atau banyak menggunakan Fitur Go-Ride dan Go-Food dikarenakan fitur ini sangat berguna dan bermanfaat sekali untuk memenuhi kebutuhan pengguna selain mudah fitur ini terbilang tidak sulit menggunakannya yang pasti menguntungkan pengguna dengan tariff harganya yang terbilang murah juga hemat waktu

Kata Kunci: Analisis, *User Experience*, *Happiness*, *Taks Success*, *Earning dan UpTime*, *Go-Ride*, *Go-Food*, *Aplikasi Go-Jek*.

ABSTRACT

Guidance of Mrs. Lieta Dwi Novianti, S.Sos., M.I.Kom as Main Advisor and Mrs. Laila Qadariah, S.Sos., M.I.Kom as Co Supervisor.

The research objective is to analyze the User Experience (user experience) in the Go-Jek Application in Banjarmasin City. The research method used a qualitative descriptive approach with qualitative research types Data were collected by interviewing 7 informants The sample was determined using interview, observation, and documentation techniques. The data analysis used qualitative descriptive technique by describing the data found and then systematically arranged and then drawing conclusions. And for services that are often used by users according to the 4 instrument indicators, namely Happiness, Taks success, Earning, and Uptime: Users use the Go-Ride and Go-Food features more often because this feature is very useful and very useful to meet the needs of users besides being easy, this feature is not difficult to use, which certainly benefits users with relatively cheap price and also saves time.

Keywords: Analysis, User Experience, Happiness, Taks Success, Earning and Uptime, Go-Ride, Go-Food, Go-Jek Application.

PENDAHULUAN

Seiring pesatnya perkembangan teknologi informasi di abad 21 ini telah banyak menunjukkan kemajuan pada sektor kehidupan yang telah menggunakan kecanggihan dari teknologi informasi. Adanya teknologi telah memberikan dampak cukup besar terhadap kehidupan manusia, teknologi informasi tidak terlepas dari komunikasi dan perkembangan ilmu pengetahuan dalam bentuk sederhananya pembentukan teknologi lebih didorong dan tuntutan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari

Perusahaan ini adalah perusahaan swasta yang bergerak di bidang transportasi online yang sekarang memimpin revolusi industri juga bekerjasama dengan pengendara ojek berpengalaman yang menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan berpergian.

Dengan menggunakan aplikasi ini, anda dapat mengakses layanan dengan hanya mengunduh pada handphone android anda lalu tinggal memesan apa yang anda butuhkan, untuk biaya pengguna sudah terdaftar atau tertera saat anda melakukan pemesanan.

Yang mengacu Go-Jek mengacu pada tiga nilai pokok : kecepatan, berinovasi dan berdampak sosial.

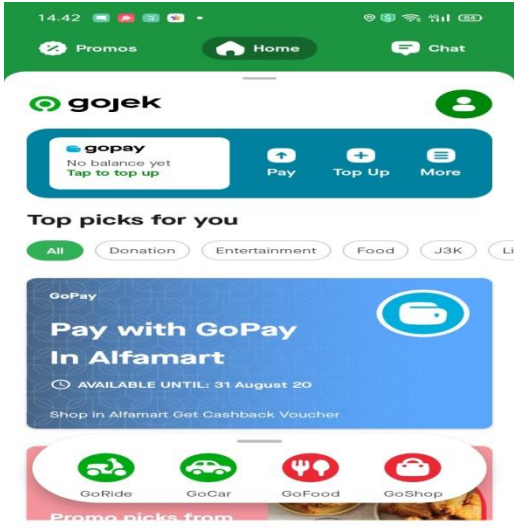
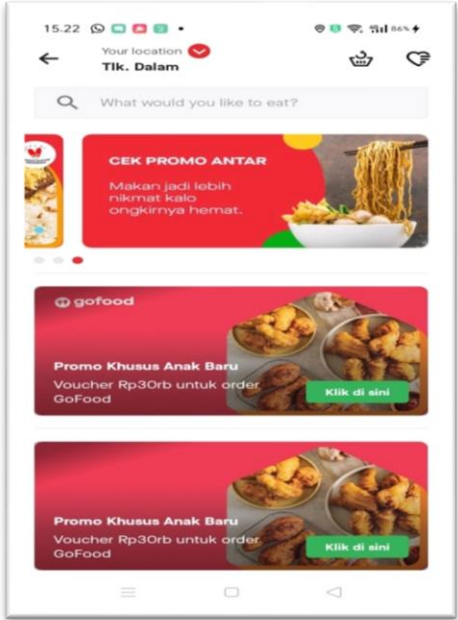
Penelitian ini dilakukan di wilayah jalan Mulawarman dan sekitarnya dapatkan melalui wawancara langsung dengan pengemudi dan pengguna aplikasi.


Yang mengacu pada user Experience atau pengalaman pengguna menurut Auker (2000) adalah pengalaman di dapatkan konsumen melalui partisipasi di internet memiliki kemungkinan di tangkap lebih kuat di bandingkan pengalaman yang telah di dapatkan konsumen dari media sehingga dikatakan bahwa kualitas *User Experience* pada sebuah situs dapat mempengaruhi ke seluruh perasaan (*Feeling*) kepercayaan sehingga pengguna dapat menilai juga dari merk tertanam lebih kuat di bandingkan medianya.

Pemasaran *Online* telah mempengaruhi proses perancangan konsumen *virtual* dengan memberikan pengalaman dari *Web*, yaitu fungsional, informasi, perasaan, petunjuk, dorongan maupun produk ataupun jasa *Online*, dengan kata lain menjalankan sebuah bauran pemasaran yang kompleks lebih dari yang dilakukan pada pemasaran tradisional.

Dengan menggunakan 4 (empat) instrument yang disebutkan memiliki indikator: *Happiness* Kepuasan visual yang menarik memungkinkan untuk merekomendasikan dan persepsi kemudahan pada pengguna aplikasi, *Taks Success* Efisien (misalnya waktu menyelesaikan tugas), efektifitas dan tingkat kesalahan terjadi, *Earning* Persepsi pengguna mengenai manfaat dan keuntungan yang di dapat dalam mengakses aplikasi, *UpTime* Persepsi pengguna mengenai jaminan ketersediaan informasi dan keandalan fitur.

Beberapa Fitur Aplikasi Go-Jek

1	<p>Tampilan Fitur pada halaman beranda aplikasi pengguna</p> 	<p>Pada halaman beranda terdapat beberapa tombol yang di gunakan pengguna :</p> <ol style="list-style-type: none">1. tombol Promosi untuk melihat informasi apa saja yang di berikan oleh Go-Jek2. tombol Chat penggunaanya untuk mengirim pesan dan pembayaran Go-Pay3. tombol Go-pay yaitu terbagi 2 fungsi dana digunakan langsung dari rekening pengguna sedangkan pengisian ulang digunakan saat melakukan pengisian ulang saldo
2	<p>Tampilan pada Fitur Go-food</p> 	<p>Go-food</p> <p>Pengguna di arahkan untuk memesan restaurant setelah itu klik lalu akan muncul beberapa gambar restaurant atau warung yang terdekat kalo sudah lalu klik tempat tersebut dan tunggu sampai driver menelpon anda untuk memastikan makanan apa saja yang anda beli.</p>

<p>3.</p>	 <p>Tampilan pada fitur promosi</p>	<p>Untuk fitur promosi</p> <p>Setelah anda mengklik fitur tersebut anda akan di perlihatkan beberapa promo yang menarik dari beberapa fitur yang ada pada aplikasi Mobile Pengguna anda bebas memilih apa yang anda inginkan</p>
-----------	---	---

Fitur aplikasi Go-Jek

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian Dan Metode Penelitian

Untuk penelitian termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata - kata tertulis atau lisan dari orang yang kita amati (Lexi J. Moelong, 2010: 4)

Metode Kualitatif deskriptif dengan menyesuaikan pendapat peneliti dengan pemberi informasi. Pemilihan Metode ini di lakukan di karenakan analisis tidak bisa dalam bentuk angka- angka dan peneliti bisa lebih mendeskripsikan fenomena yang telah terjadi secara jelas.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini berada di Wilayah Kota Banjarmasin

3. Sumber Data

Sumber atau Subjek yang di dapat padapenelitian ini yaitu driver dan pengguna aplikasi Go-Jek Kota Banjarmasin tengah, sumber data di dapatkan melalui wawancara langsung dengan Pengemudi dan pengguna aplikasi .

4. Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, Observasi, Dokumentasi

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain.

Proses analisis data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang mengungkapkan tiga tahapan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:

- Proses reduksi data

Proses reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih yang memfokuskan pada hal-hal yang penting dalam mencari tema dan polanya. Data yang direduksi yaitu memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data.

Temuan yang dipandang asing, atau belum memiliki pola-pola, maka itulah yang dijadikan perhatian untuk mencari pola atau makna tersembunyi. Teknik reduksi data ini dilakukan dengan cara melakukan observasi yang mendalam, sehingga ditemukan sesuatu yang di rasa asing yang dapat dijadikan penulis sebagai perhatian dalam mencari pola.

- Proses penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan membuat terjadinya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan, data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman sajian data.

- Proses penarikan kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang jawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Pembahasan Analisis fitur aplikasi Go-Jek melalui Aspek Komunikasi Visual

Sejak awal kemunculannya, perusahaan Go-Jek merupakan penyedia aplikasi penyedia aplikasi daring. Maka aspek Komunikasi Visual pada aplikasi Go-Jek yaitu dilihat dari:

1. untuk visualisasi dilihat terdapat LogoGram pada ikon sinyal pada aplikasi pengendara atau pengguna dilihat di bagian atas.
Hal ini jelas memberitahukan bahwa aplikasi Go-Jek merupakan penyedia transportasi daring. Yang dimana seseorang akan menggunakan jaringan internet ketika membuka dan memesan transportasi dan memesan transportasi yang mereka butuhkan.
2. Visual pada aplikasi Go-Jek di analisis melalui perubahan logo yang sederhana yang awalnya hanya Huruf kapital sekarang Go-Jek telah mengembangkannya yaitu dengan merubah logo yang dilihat dari warna logo yang memiliki arti selain itu dari perubahan Logo ini di analisis bahwa fungsi Go-Jek sekarang sebagai sebuah aplikasi layanan yang sudah berkembang lebih luas serta juga tujuannya agar pengguna lebih merasa tertarik, juga lebih dapat mengerti.
3. Warna Hijau pada logo dipercaya memberikan kesan ketenangan selain itu warna itu di percaya dapat menyeimbangkan emosi serta menciptakan keterbukaan antara satu pihak dan pihak lainnya.

Hitam dipercaya untuk melambangkan kecanggihan teknologi . Warna hitam juga memberikan kesan elegan dan termasuk salah satu warna netral yang dipastikan cocok dengan warna lainya.

2. Hasil Pembahasan Temuan Hasil Penelitian Pengalaman pengguna

1. Temuan Hasil penelitian yang telah di dapat peneliti dari proses Wawancara yaitu :Menurut pengguna (*User*) aplikasi yang di gunakan saat ini terbilang mudah dan dapat di mengerti serta sangat bermanfaat bagi pengguna (*User*) dan sekarang Go-Jek telah mengembangkan sistem aplikasi yang sekarang lebih memudahkan pengguna untuk *Request* seperti menggunakan fitur Go-Ride, Go-Send, Go-Food, Go-Mart dan Go-Play dan yang terbaru Go-Games yang membuat aplikasi ini sangat banyak di minati beberapa kalangan sekarang.
2. Layanan yang sering di gunakan pengguna (*User*) dari beberapa hasil wawancara dengan pengguna, sesuai dengan indikator 4 instrument yaitu *Happiness, Taks success, Earning, dan Uptime.*
pengguna lebih sering atau banyak menggunakan Fitur Go-Ride dan Go-Food dikarenakan fitur ini sangat berguna dan bermanfaat sekali untuk memenuhi kebutuhan pengguna selain mudah fitur ini terbilang tidak sulit menggunakannya yang pasti menguntungkan pengguna dengan tariff harganya yang terbilang murah juga hemat waktu.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Dapat dikatakan bahwa pengalaman pengguna dalam dari sisi *Taks Success, Happiness, Earning dan UpTime* adalah baik karena pengguna mendapatkan kemudahan dan juga pengguna puas terhadap *Desain, Content Strategist dan, Usability Expert.*
2. Dari analisis, Fitur yang paling banyak di gunakan dan memberikan kemudahan adalah Fitur Go-Ride dan Go-Food dikarenakan fitur ini sangat berguna dan bermanfaat sekali untuk memenuhi kebutuhan pengguna selain mudah fitur ini terbilang tidak sulit menggunakannya yang pasti menguntungkan pengguna dengan tarif harganya yang terbilang murah juga hemat waktu.

Saran

Saran yang dapat disampaikan dengan di buatnya skripsi ini yaitu :

1. Semoga berguna bagi peneliti selanjutnya dan sebagai sumber informasi dan bahan pembelajaran.
2. Dan semoga perusahaan Go-Jek ini semakin lebih kreatif lagi dalam mengembangkan aplikasi ini agar pengguna semakin merasa puas dan nyaman.