

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital telah mengubah pola mobilitas masyarakat global, termasuk di Indonesia, dengan hadirnya aplikasi transportasi daring. Layanan seperti Grab, Gojek, dan Maxim menjadi solusi mobilitas perkotaan yang menawarkan akses cepat, efisien, dan terintegrasi dengan kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai lebih dari 220 juta pada tahun 2023, dengan sebagian besar memanfaatkan aplikasi daring untuk aktivitas transportasi dan kebutuhan harian lainnya[1]. Kondisi ini menegaskan bahwa transportasi berbasis aplikasi bukan sekadar alternatif, melainkan telah menjadi infrastruktur digital yang menyatu dalam kehidupan masyarakat modern.

Di balik pertumbuhan yang pesat, tantangan serius muncul terkait kualitas pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX) yang dipengaruhi oleh desain antarmuka pengguna (UI). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prasetya et al menunjukkan bahwa tampilan visual, navigasi yang jelas, kecepatan layanan, dan keandalan informasi menjadi faktor penentu utama kepuasan dan loyalitas pengguna[2]. Dalam konteks ini, pengukuran UX tidak cukup hanya mengandalkan penilaian subjektif, melainkan membutuhkan kerangka evaluasi kuantitatif yang sistematis seperti *Heart Metrics* yang mencakup aspek *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success*[1].

Layanan seperti Grab, Gojek, dan Maxim menjadi solusi mobilitas perkotaan yang menawarkan akses cepat, efisien, dan terintegrasi dengan kebutuhan sehari-hari. Aplikasi Maxim hadir sebagai pendatang baru di pasar Indonesia, dihadapkan pada persaingan ketat dengan aplikasi yang lebih mapan seperti Grab dan Gojek. Aplikasi Maxim sering menerima berbagai ulasan mengenai beberapa aspek layanan yang perlu ditingkatkan seperti pembaruan layanan kemudahan penggunaan, dan ketepatan, efisiensi yang belum memenuhi harapan para pengguna[3].

Kajian akademis sebelumnya telah banyak menyoroti hubungan erat antara

kualitas UI/UX dengan tingkat kepuasan serta loyalitas pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdul Kholik et al menunjukkan bahwa integrasi yang baik antara UI/UX memiliki peranan penting untuk meningkatkan efektivitas keseluruhan dan kepuasan pengguna[4]. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sonianto dan Novianto menemukan bahwa pengalaman (UX) pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, aplikasi transportasi berbasis *online* perlu memperbaiki UX. Temuan-temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi UI/UX sebagai strategi kompetitif dalam industri transportasi daring[5].

Meskipun penelitian terkait transportasi daring telah berkembang, terdapat keterbatasan pada objek dan metode penelitian yang digunakan. Mayoritas studi masih berfokus pada Gojek dan Grab, sedangkan Maxim relatif jarang dijadikan objek kajian. Di sisi metodologi, sebagian besar penelitian mengandalkan persepsi subjektif pengguna tanpa mengadopsi instrumen kuantitatif yang lebih terstruktur. Penelitian Ningrum et al [1] menjadi salah satu upaya awal dalam menggunakan *Heart Metrics* pada aplikasi Maxim, namun lingkupnya terbatas pada skala kecil sehingga belum mampu memberikan gambaran empiris yang luas. Kesenjangan ini membuka peluang penelitian yang lebih komprehensif dengan pendekatan kuantitatif berbasis metrik terukur.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis pengalaman pengguna dan antar muka aplikasi Maxim dengan menggunakan metode *Heart Metrics*. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai evaluasi UX berbasis metrik kuantitatif pada layanan transportasi daring di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian dapat memberikan masukan berbasis data untuk Maxim dalam meningkatkan kualitas UI/UX, sehingga mampu memperkuat kepuasan dan loyalitas pengguna di tengah kompetisi industri transportasi daring yang semakin ketat. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi baik bagi pengembangan keilmuan maupun praktik bisnis digital di era transformasi mobilitas perkotaan.

B. Rumusan Masalah

Aplikasi transportasi daring seperti Maxim memiliki peran penting dalam

memudahkan mobilitas masyarakat. Namun, meskipun menawarkan layanan yang beragam, pengalaman pengguna (*user experience*) yang kurang optimal seringkali menjadi hambatan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. UI/UX yang tidak efektif dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terkait UI/UX aplikasi Maxim menggunakan metode *Heart Metrics*, yang mampu mengukur aspek kepuasan, keterlibatan, dan persepsi pengguna secara komprehensif. Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna aplikasi Maxim ditinjau dari aspek *Heart Metrics*?
2. Apa saja faktor dalam elemen UI/UX yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi Maxim?

C. Batasan Masalah

Terdapat batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada salah satu layanan transportasi yaitu Maxim.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Heart Metrics*.
3. Responden penelitian ini adalah pengguna layanan transportasi Maxim yang sedang menggunakan maupun yang sudah pernah menggunakan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan serta pengalaman pengguna aplikasi Maxim menggunakan metode *Heart Metrics*.
2. Menemukan faktor-faktor kritis dalam desain UI/UX yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi Maxim.

E. Metode Penelitian

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengukur nilai dari variabel-variabel

bebas[6]. Variabel-variabel tersebut dapat berdiri sendiri, minimal satu variabel, tanpa harus dibandingkan atau dikaitkan dengan variabel lainnya. Dalam penelitian ini, aplikasi Maxim dijadikan sebagai subjek dalam analisis antarmuka pengguna (user interface) dan pengalaman pengguna (user experience) pada layanan transportasi daring. Kerangka analisis yang diterapkan menggunakan metode Heart Metrics, yang berfungsi sebagai pendekatan utama dalam mengevaluasi aspek UI dan UX dari aplikasi Maxim.

F. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini memberikan penjelasan tentang garis besar dari penulisan penelitian untuk laporan tugas akhir. Adapun sistematika penulisan yang digunakan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan uraian awal yang mencakup latar belakang permasalahan, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan yang ingin dicapai, metode yang digunakan dalam penelitian, serta gambaran umum sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan bagian yang membahas hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan, yang menjadi acuan dalam penyusunan tugas akhir ini. Penelitian ini mengandalkan berbagai sumber dari jurnal ilmiah yang membahas topik sejenis.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori yang digunakan sebagai acuan dan pijakan dalam melaksanakan pengujian, yang menjadi dasar ilmiah bagi proses penelitian.

BAB IV ANALISIS, PERANCANGAN, DAN PENGUJIAN

Dalam bab ini dijabarkan analisis terhadap kebutuhan sistem, rancangan pengujian, serta langkah-langkah pengujian yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan hasil yang diperoleh dari pengujian, disertai dengan analisis dan interpretasi terhadap data yang dihasilkan guna menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB VI PENUTUP

Bab terakhir berisi ringkasan dari keseluruhan hasil penelitian berupa kesimpulan, serta memberikan masukan atau saran untuk pengembangan penelitian serupa di masa yang akan datang.

