

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1.1.1 Profil Perusahaan



**Gambar 1. 1 Logo GOWES**

*(sumber : [gowesin.id](http://gowesin.id), 2018)*

GOWES merupakan perusahaan yang berdiri sejak Juli 2018 milik PT. Surya Teknologi Perkasa. GOWES telah membuat suatu hal baru yaitu layanan berbagi sepeda menggunakan system berbasis aplikasi Android dan IOS. GOWES ini sebagai alat transportasi bebas polusi udara dan ramah lingkungan yang bermanfaat untuk menempuh jarak pendek maupaun jauh atau sebagai alat transportasi alternative, selain itu bermanfaat sebagai alat olahraga dan asik untuk jalan-jalan. (GOWES, 2018)

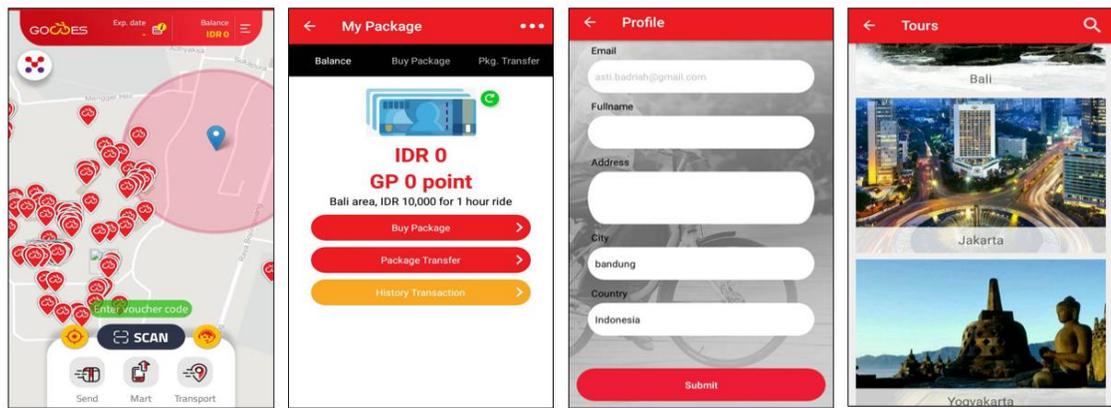
Berdasarkan informasi yang disajikan pada website resmi GOWES dijelaskan bahwa aplikasi GOWES merupakan sistem yang memberikan akses untuk penggunaan sepeda melalui jaringan internet. Untuk dapat menggunakan aplikasi GOWES, terlebih dahulu pengguna harus mendaftarkan (*sign up*) dengan mengisi data diri kemudian *log in*. Aplikasi milik PT Surya Teknologi

Perkasa ini dapat melacak sepeda yang dipasang GPS di peta yang terletak di halaman muka aplikasi. Aplikasi GOWES juga menggunakan fitur – fitur lain untuk dapat mengakses sepeda (GOWES, 2018).

Fitur yang tersedia pada aplikasi GOWES adalah sebagai berikut :

1. Profil pengguna
2. *Scan Barcode* untuk membuka kunci sepeda
3. *My Trips* sebagai aktivitas *track record* perjalanan menggunakan sepeda
4. *Mart* untuk pembelian elektronik seperti pulsa, data, tagihan dan PAM dengan uang digital saldo yang ada pada aplikasi.
5. *Help Guide* yang berisi panduan penggunaan sepeda
6. Pengaturan yang terdiri atas *Terms & Conditions* dan *About GOWES*.
7. *My Packages* sebagai informasi saldo uang digital yang dapat digunakan untuk pembayaran elektronik lainnya.
8. *Must Visit* yang menunjukkan destinasi – destinasi wisata mana saja yang terdekat dengan lokasi sepeda di beberapa kota.
9. *Customer Service* yang berisi layanan keluhan penggunaan aplikasi.

Berikut beberapa contoh tampilan *user interface* dari aplikasi GOWES :

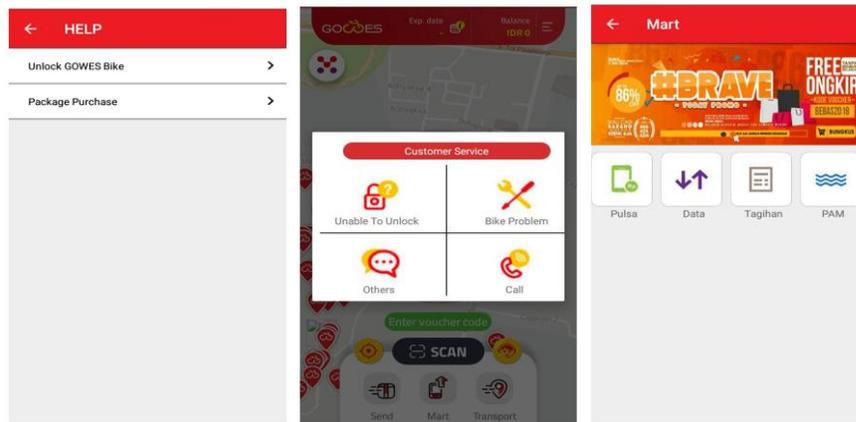


Tampilan awal

Tampilan *My Packages*

Tampilan profil pengguna

Tampilan *Must Visit*



Tampilan *Help Guide*

Tampilan *Customer Service*

Tampilan *Mart*

**Gambar 1. 2 Tampilan Antarmuka Aplikasi GOWES versi 1.29 Pada Android**

Berikut adalah contoh tata cara meminjam sepeda menggunakan aplikasi GOWES :



**Gambar 1. 3 Tata Cara meminjam sepeda GOWES**

(Sumber : [gowesin.id](http://gowesin.id), 2018)

Pada gambar 1.3 diatas menjelaskan bagaimana cara untuk dapat meminjam sepeda GOWES. Yang pertama, mengunduh aplikasi GOWES pada *smartphone* di Appstore ataupun di Playstore. Kedua, buka aplikasi GOWES yang telah di unduh, saat membuka aplikasi ini akan otomatis mengaktifkan *Bluetooth* dan *GPS* pada *smartphone*. Ketiga, klik *Scan* dalam aplikasi untuk scan QR code yang terdapat pada sepeda agar dapat membuka kunci sepeda dan menikmati perjalanan sepeda. Keempat adalah cara mengunci sepeda yang telah selesai digunakan dengan cara mengunci gembok pada sepeda dan men-klik kunci pada aplikasi untuk mengakhiri perjalanan sepeda. Pastikan sepeda terkunci agar tagihan tidak terus berjalan.

Penggunaan aplikasi ini memudahkan pengguna GOWES untuk mencari sepeda yang tersedia di sekitarnya. Ketika awal membuka aplikasi akan memperlihatkan peta sekeliling pengguna dan menunjukkan jumlah sepeda terdekat. Setelah selesai penggunaan, scan kembali barcode pada sepeda tersebut kemudian akan tertera bahwa kita menggunakan GOWES dinilai dari

menit, jumlah jarak yang ditempuh, jumlah saldo, dan jumlah kalori yang terbuang selama perjalanan menggunakan GOWES.

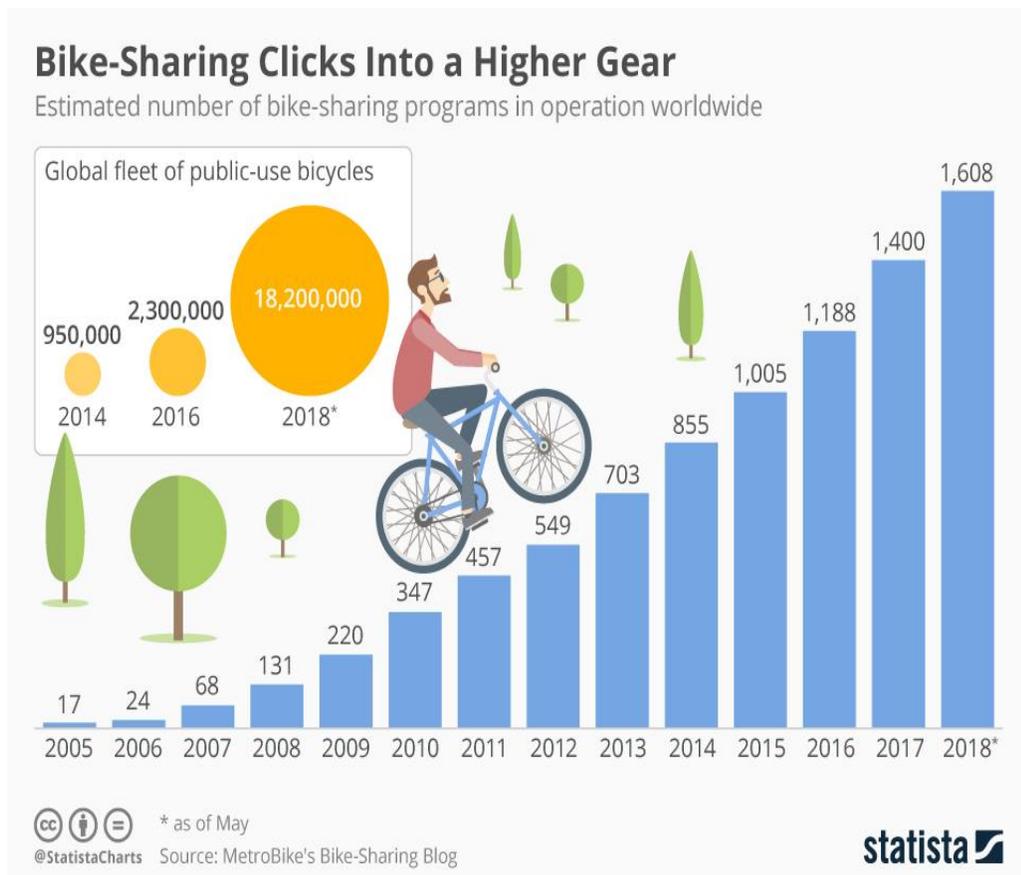
Dalam waktu kurang dari 1 tahun berdirinya GOWES ini telah tersebar hingga 4 kota di Indonesia, yaitu Jakarta, Bali, Yogyakarta dan Bandung. Di Bandung sendiri, Telkom University menjadi tempat pertama yang menggunakan jasa platform GOWES *bikesharing* ini. Saat ini terdapat 215 unit sepeda yang tersebar di beberapa titik kampus dan dimanfaatkan oleh mahasiswa. (Immaniar, 2018)

Aplikasi GOWES sendiri sudah banyak digunakan oleh mahasiswa Telkom University yaitu dengan cara mengunduh aplikasi gowes terlebih dahulu pada *Smartphone*, kemudian mengisi saldo di atm, e-banking, LINE Pay e-cash, ataupun menggunakan Telkomsel T-Cash, setelah itu pengguna dapat menggunakan sepeda dengan aplikasi GOWES yang ada di *smartphone* nya.

Oleh karena alasan keberhasilan dan perkembangan pengguna aplikasi GOWES *bikesharing* yang telah berkembang selama beberapa bulan ini sangat layak untuk dijadikan objek dalam penelitian ini.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Kekhawatiran tentang perubahan iklim global dan harga bahan bakar yang tidak stabil telah menyebabkan banyak pembuat keputusan dan para ahli kebijakan di seluruh dunia untuk memeriksa secara ketat kebutuhan akan lebih banyak strategi transportasi berkelanjutan. Strategi berkelanjutan termasuk bahan bakar bersih, kendaraan teknologi, manajemen permintaan transportasi, dan penggunaan dan transportasi darat secara terpadu strategi (Shaheen, 2010). *Bikesharing* adalah penggunaan bersama armada sepeda dan merupakan salah satu strategi mobilitas yang bisa membantu mengatasi masalah transportasi saat ini (Vassi, 2014). Dalam beberapa tahun terakhir, minat pada konsep yang berkembang ini telah menyebar di seluruh dunia.



Gambar 1. 4 Perkembangan Pengguna Bike-Sharing di Seluruh Dunia

(Sumber : [statista.com](http://statista.com), 2018)

Seperti pada gambar di atas, menunjukkan bahwa *Bike sharing* benar-benar telah meningkat dalam beberapa tahun terakhir ini. Banyak kota besar mencoba untuk mengatasi kemacetan dan polusi dengan mengurangi jumlah mobil di jalan dalam kota dengan meningkatkan infrastruktur bersepeda dan meluncurkan program berbagi baru. Hingga Mei 2018, lebih dari 1.600 program berbagi sepeda beroperasi di seluruh dunia, menyediakan lebih dari 18 juta sepeda untuk keperluan umum. (Richter, 2018)

Dengan semakin meningkatnya pengguna *bikesharing*, maka perkembangan model *bikesharing* melakukan inovasi yang sesuai dengan mobilitas inovatif dan kecanggihan teknologi. Berikut adalah evolusi dari generasi pertama hingga ke-empat *bikesharing* dan kegiatan *bikesharing* saat ini dari seluruh dunia :

1. Generasi Pertama : *White Bikes (Free Bikes) systems*

Generasi pertama dari *bikesharing* berada dalam sirkulasi bebas; pengendara sepeda biasa menggunakannya untuk satu perjalanan dan kemudian membiarkan mereka tidak dikunci untuk digunakan orang lain.

2. Generasi Kedua : *Coin – Deposit Systems*

Generasi kedua dari *bikesharing* dengan pengenalan sistem penguncian di stasiun – stasiun tertentu, dimana pengguna akan menggunakan deposit koin, yang berfungsi untuk mencegah pencurian dan pengembalian sepeda secara intensif. Sistem ini bisa dikatakan gratis, karena koin akan dikembalikan jika telah mengembalikan sepeda.

3. Generasi Ketiga : *Paid Bike-Sharing and Smart Card Access*

Generasi Ketiga dari *bikesharing* ini mulai memperkenalkan akses kartu pintar (*smart card*). Generasi ini dikenal juga dengan penggunaan sepeda selama 30 menit secara gratis. Penggunaan kartu pintar menjawab kebutuhan akan informasi real-time bagi operator dengan memulai memanfaatkan penggunaan teknologi untuk membantu menyeimbangkan kembali sepeda antar stasiun yang berbeda.

4. Generasi Ke-empat : *real-time availability and GPS tracking*

Generasi Ke-empat *bikesharing* ini sepeda dilengkapi dengan komponen elektronik yang memungkinkan sepeda untuk diidentifikasi oleh stasiun, jarak tempuh dan kondisi sepeda (lampu, dynamo, rem, dll) untuk dilacak, dan juga statistic rinci tentang penggunaan sepeda yang dikumpulkan. Generasi ke-empat ini memberikan informasi stasiun docking yang fleksibel, kios layar sentuh, teknologi informasi jumlah sepeda yang ada pada suatu stasiun docking tertentu, serta integrasi kartu unik yang memungkinkan digunakan bukan hanya untuk peminjaman sepeda, tetapi juga hal lainnya, misalnya pembelian saldo pulsa elektronik (Colin, 2013).

Dengan semakin berkembangnya teknologi, tentunya hal ini menjadi peluang besar bagi perusahaan *bike sharing* untuk membuat aplikasi sebagai media pendukung dalam peminjaman sepeda, dimana segala fungsi dari *bike sharing* tersebut dapat diakses melalui aplikasi yang dapat digunakan di *smartphone*.

Tren penggunaan aplikasi pada *smartphone* mengalami pertumbuhan yang sangat cepat. Pengguna *smartphone* pasti akan lebih mudah untuk menggunakan aplikasi dikarenakan aplikasi memiliki keuntungan dari segi kepraktisan dan juga lebih cepat dalam mengakses internet sesuai dengan keinginannya (Millward, 2014). Berikut adalah hasil survey pengguna *smartphone* di Indonesia yang dikeluarkan oleh Emarketer melalui [id.techinasia.com](http://id.techinasia.com).



**Gambar 1. 5 Grafik Pengguna Smartphone**

(Sumber : [id.techinasia.com](http://id.techinasia.com), 2014)

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna *smartphone* dari tiap tahunnya mengalami peningkatan secara kontinu. Dimana setiap *smartphone* memiliki 1 atau lebih aplikasi yang terinstal. Sehingga kenaikan tersebut juga berdampak pada peningkatan penggunaan aplikasi mobile. Menurut Millward (2014), memprediksi bahwa target aplikasi mobile akan semakin membesar. Penggunaan sebuah aplikasi memberikan kemudahan bagi konsumennya bergantung pada kualitas penggunaannya.

Beberapa manfaat dan perkembangan teknologi terhadap aplikasi ini menyebabkan pengguna *smartphone* banyak mendownload sebuah aplikasi. Aplikasi yang disediakan oleh *bike sharing* terbagi menjadi 2 platform yang populer, yaitu Android dan iOS. Pada perangkat Android menggunakan *Play Store* sebagai media untuk mendownload sedangkan perangkat iOS menggunakan *App Store*.

Sejumlah perusahaan *bikesharing* berencana mengekspansi bisnisnya ke sejumlah Negara, salah satunya adalah Indonesia. Program *bikesharing* ini, banyak mengusung tempat – tempat yang ada di kota – kota besar dan daerah wisata di Indonesia. Tujuan layanan transportasi *bikesharing* ini supaya wisatawan bisa berkeliling sepeda yang disewa di outlet – outlet yang ada disekitar tempat wisata (Alsen, 2017).

Ada beberapa perusahaan yang mengeluarkan program *bikesharing* di Indonesia, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Perusahaan dengan layanan bike sharing di Indonesia**

Nama perusahaan bike sharing	Wilayah	Rating	
		Google Play (Android)	App Store (IOS)
Boseh	Kota Bandung	4.7 dari 5	-
Spekun	Depok (Universitas Indonesia)	2.3 dari 5	-
Obike	Jakarta, Bali, Bandung (Universitas Telkom)	3.7 dari 5	4.2 dari 5
Ofo	Jakarta, Bali	3.7 dari 5	4.7 dari 5
Mobike	Bali, Jogjakarta	3.5 dari 5	4.7 dari 5
Gowes	Jakarta, Bali, Jogjakarta, Bandung (Universitas Telkom)	4.2 dari 5	4.2 dari 5

(Sumber : data diolah oleh Penulis dari Zaenudin, 2018)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, maka dapat dikatakan bahwa Indonesia memiliki banyak program bike sharing seperti Negara – Negara maju lainnya. Pada setiap perusahaan pun memiliki jangkauan wilayah dan *rating* dari setiap sistem operasi yang berbeda – beda, baik dalam cara penggunaan sepedanya ataupun juga dalam sistem teknologi aplikasinya. Seperti pada Gowes sendiri,

terdapat di wilayah – wilayah wisata di Jakarta, Bali, Jogjakarta, sedangkan untuk Bandung sendiri terdapat di Universitas Telkom. Rating dari gowes yaitu 4.2 dari 5 pada sistem operasi Android dan juga iOS.

Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) pada program *bikesharing* ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari proses bisnis maupun pekerjaan terhadap kinerja suatu institusi atau organisasi (Alannita, 2014). Salah satu contoh dari berkembangnya TI adalah aplikasi *mobile* yang memiliki mobilitas tinggi. Pengguna dapat dengan mudah melakukan suatu transaksi maupun memperoleh informasi (Nurtiar, 2010).

Pada dasarnya *online service* seperti aplikasi *mobile* digunakan untuk memudahkan proses pelayanan. Tetapi tidak semua pengguna yang mengoperasikan suatu aplikasi *mobile* memperoleh kemudahan (Fadlan, 2018). Menurut Hadi (2018), hal yang mempengaruhi dalam aplikasi *mobile* adalah aspek *user friendly*. Pengguna akan merasakan kemudahan dan kepuasan ketika aspek tersebut ada dalam sebuah layanan. Permasalahan yang sering terjadi dirasakan oleh pengguna adalah minimnya informasi yang diberikan aplikasi, kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan sebagainya.

Seiring dengan berkembangnya pengguna aplikasi bike sharing serta meningkatnya fitur layanan tentu merupakan hal yang baik bagi pengguna aplikasi bike sharing. Namun hal itu juga menimbulkan efek yang buruk bagi kinerja aplikasi. Salah satu contohnya adalah masalah yang dialami Gowes bike sharing berdasarkan laporan Rosana (2018) melalui [tempo.co.id](http://tempo.co.id), dimana para pengguna aplikasi bike sharing mengeluhkan seringnya terjadi masalah pada aplikasi. Hal yang sering dikeluhkan, yaitu kendala tidak bisa membuka kunci sepeda secara otomatis, ada pula yang terkendala sinyal jaringan yang tidak stabil yang menyebabkan beberapa kali gagal membuka kunci sepeda dengan aplikasi, dan banyak pengguna yang masih kebingungan dengan pengoperasian aplikasi, sehingga banyak pengguna yang meminta tolong orang lain untuk mengoperasikan aplikasinya.

Maka dari itu, untuk meningkatkan penggunaan suatu sistem diperlukan suatu pengujian, salah satunya sistem diuji dengan menggunakan metode *usability*.

*Usability* merupakan aspek penting dalam pembuatan aplikasi. Secara umum, *usability* adalah sejauh mana sebuah produk atau layanan dapat digunakan pengguna untuk mencapai tujuannya dan seberapa mudah penggunaan dari antarmuka aplikasi tersebut yang dapat menghasilkan nilai kepuasan pengguna dalam menggunakan produk tersebut (Hadi, 2018).

GOWES merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang mengembangkan layanan berbagi sepeda menggunakan system berbasis aplikasi Android dan IOS dan dimiliki PT. Surya Teknologi Perkasa (STP) (GOWES, 2018). Berdasarkan *rating* dari aplikasi GOWES pada *Playstore* termasuk tinggi terhitung pada November 2018 (*playstore*, 2018). Rating aplikasi ini mencapai 4,2 dengan skala 1 sampai 5 bintang. Pada *Playstore* pun, sangat banyak respon dari pengguna, baik respon negatif maupun positif tentang penggunaan aplikasi. Untuk mengukur tingkat kemudahan pada aplikasi diperlukan pengujian dengan cara *usability testing*. Maka dari itu pentingnya dilakukan penelitian untuk meningkatkan nilai *usability* agar dapat bersaing dengan aplikasi kompetitor lainnya.

**Tabel 1. 2 Hasil survei Status Aplikasi GOWES bikesharing di GooglePlay dan Appstore berdasarkan AppBrain dan iosappstats**

<b>Kategori</b>	<b>Google Play (Android)</b>	<b>Appstore (IOS)</b>
<b>Rating</b>	4.2 dari 5	4.2 dari 5
<b>Versi terakhir</b>	1.14	1.29
<b>Tanggal Terakhir diperbaharui</b>	1 November 2018	8 November 2018

<b>Local Rank (Indonesia)</b>	44 di <i>Travel Top Free App</i>	47 di <i>Travel Top Free App</i>
-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

(Sumber : data diolah penulis dari [appbrain.com](http://appbrain.com) dan [iosappstats.com](http://iosappstats.com), diakses pada tanggal 9 November 2018)

Beberapa hasil survei mengenai aplikasi GOWES *bikesharing* pada tabel diatas, salah satunya kepuasan pengguna terhadap aplikasi GOWES *bikesharing* ini terbilang tinggi dibuktikan dengan nilai *rating* sebesar 4.2 dari 5, baik pada sistem berbasis Android maupun IOS.

Pengujian usabilitas menjadi salah satu cara yang dapat mengukur keterhubungan aspek *usability* dengan penerimaan dan penggunaan aplikasi GOWES *bikesharing* oleh pengguna. Aspek – aspek yang mempengaruhi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi ini dapat dimanfaatkan untuk mengangkat popularitas aplikasi ini (Handiwidjojo, Pengukuran Tingkat Ketergunaan sistem informasi keuangan (duwit), 2016). Dengan melakukan uji usabilitas, didapatkan tingkat *usability* yang nantinya menjadi variabel yang akan diuji pada kepuasan penggunaan aplikasi GOWES *bikesharing* ini (Wisudiawan, 2013)

Penelitian ini dilakukan di Telkom University yang berlokasi di Dayeuh Kolot Bandung, mempunyai lebih dari 30.000 mahasiswa yang berasal dari berbagai jurusan yang ada di Telkom University. Ada beberapa alasan GOWES memilih Telkom University sebagai tempat untuk memperluas pengguna aplikasi peminjaman sepeda, yang pertama karena Telkom University memiliki tingkat kemiringan tanah yang minim atau bisa dikatakan memiliki wilayah tanah yang datar. Yang kedua karena luas kampus yang luas yakni 48 hektare, dengan demikian wilayah kampus terbilang cukup dekat jika dijangkau dengan kendaraan bermobil atau bermotor, namun cukup jauh jika berjalan kaki maka alternatif yang cocok diterapkan yaitu dengan bersepeda. Ketiga, karena terletak di wilayah Bandung maka keadaan suhu pun tidak menjadi masalah, akan sedikit yang mengeluhkan hawa panas di sekitar kampus saat bersepeda.

Alasan lain, Telkom University pun merupakan kampus yang menerapkan sistem *go green*, sehingga sangat cocok untuk memperluas jangkauan pengguna GOWES di Indonesia (Immaniar, 2018).

Menurut Kim (2014), karakteristik pengguna akan berpengaruh terhadap kemampuan konsumen dalam beradaptasi, salah satunya adalah teknologi dalam suatu produk. Karakteristik perlu dilakukan alat ukur dengan melakukan uji beda, seperti pada jenis kelamin, usia, pendapatan, pendidikan dan lainnya. Pada penelitian ini, penulis menggunakan uji beda *usability* aplikasi GOWES terhadap jenis kelamin dan pendidikan.

Pengujian pada jenis kelamin dibedakan menjadi 2, yaitu laki – laki dan perempuan, sedangkan pada pendidikan dibedakan antara jurusan teknik dan non teknik yang ada di Telkom University. Berikut adalah daftar 32 prodi di Telkom University yang di bedakan berdasarkan jenis jurusan teknik dan non teknik :

Teknik	Non teknik
S1 Teknik Telekomunikasi	S1 MBTI
S1 Teknik Elektro	S1 Akuntansi
S1 Teknik Fisika	S2 Manajemen
S1 Teknik Komputer	S1 Administrasi Bisnis
S2 Teknik Elektro-Telekomunikasi	S1 Ilmu Komunikasi
S1 Informatika	S1 Digital Public Relation
S1 Teknologi Informasi	S1 Desain Komunikasi Visual
S1 Rekayasa Perangkat Lunak	S1 Industrial Design
S2 Informatika	S1 Desain Interior
S1 Teknik Industri	S1 Kriya Tekstil dan Mode
S1 Sistem Informasi	S1 Seni Rupa
S1 Teknik Logistik	D3 Manajemen Pemasaran
S2 Teknik Industri	D3 Perhotelan
D3 Teknologi Telekomunikasi	S1 Terapan Teknologi Rekayasa Multimedia
D3 Rekayasa Perangkat Lunak Aplikasi	
D3 Sistem Informasi	
D3 Sistem Informasi Akuntansi	
D3 Teknologi Komputer	

**Gambar 1. 6 Daftar Jurusan Teknik dan Non Teknik di Telkom University**

(Sumber : Data diolah penulis dari Jaliah, 2019)

Berdasarkan Gambar 1.6, terdapat 18 jurusan teknik dan 14 jurusan non teknik yang ada di Telkom University. Data ini penulis dapatkan dari *interview* dengan pegawai SPM (Satuan Penjaminan Mutu) Telkom University, yaitu Ibu Ropiatu Jaliah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian guna membandingkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Gowes *bike sharing* agar dapat dijadikan sebagai evaluasi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasinya.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Pemanfaatan uji *usability* pada aplikasi bisnis peminjaman jasa transportasi ini telah banyak digunakan di beberapa negara, salah satunya di Indonesia. Aplikasi GOWES *bikesharing* telah menjadi model *bikesharing* yang digunakan banyak bisnis peminjaman jasa transportasi lainnya, seperti yang telah diuraikan sebelumnya.

*Usability* pada aplikasi GOWES *bikesharing* Telkom University merupakan suatu fenomena, dimana penggunaan aplikasi dengan menggunakan GPS (*Global Positioning System*), *Bluetooth* dan fitur lainnya dalam aplikasi GOWES *bikesharing* sehingga sistem mudah dioperasikan oleh pengguna aplikasi tersebut (Santosa, 2009).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini untuk menjawab permasalahan pada persepsi pengguna tentang kualitas penggunaan aplikasi GOWES *bikesharing* menggunakan PACMAD *usability* model dengan strategi penelitian deskriptif dan komparatif dengan uji beda terhadap jenis kelamin (laki – laki dan perempuan) dan jurusan (teknik dan non teknik) pada mahasiswa Telkom University yang pernah menggunakan aplikasi GOWES *bikesharing*, dimana menurut Kim (2014), karakteristik pengguna akan berpengaruh terhadap kemampuan dalam beradaptasi, salah satunya adalah teknologi dalam suatu produk.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana usability dari aplikasi Gowes *bike sharing*?
2. Bagaimana 7 sub variabel dari *PACMAD usability* model aplikasi Gowes *bike sharing* terhadap *gender*?
3. Bagaimana 7 sub variabel dari *PACMAD usability* model aplikasi Gowes *bike sharing* terhadap jurusan di Telkom University?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pemaparan pada perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui *usability* sistem aplikasi Gowes *bikesharing*..
2. Mengetahui sub variabel GOWES *bikesharing* dalam konteks *usability* terhadap *gender*.
3. Mengetahui sub variabel GOWES *bikesharing* dalam konteks *usability* terhadap jurusan di Telkom University.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dengan melakukan penelitian ini adalah :

1. Aspek Teoritis  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penelitian lain yang berhubungan dengan *Uji Usability Pada Penggunaan Aplikasi GOWES di Telkom University* dan memberikan pengembangan terhadap ilmu pengetahuan khususnya pada bidang *usability*.
2. Aspek Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai bagaimana *usability* menjadi kebutuhan bagi konsumen agar dapat terpenuhi serta dapat memengaruhi tercapainya tujuan perusahaan

## 1.7 Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kondisi aplikasi GOWES *bikesharing* yang diteliti adalah kondisi terakhir pada bulan Oktober 2018 – April 2019.
2. Uji usability menggunakan variabel dari *The PACMAD usability model*, yaitu *Effectiveness, Efficiency, Satisfaction, Learnability, Memorability, Errors* dan *Cognitive Load*.
3. Uji beda pada penelitian ini terhadap *gender* (laki – laki/perempuan) dan jurusan (teknik/non-teknik).
4. Responden dari kuesioner adalah mahasiswa Telkom University yang pernah menggunakan aplikasi Gowes *bike sharing*.
5. Penelitian bersifat kuantitatif deskriptif.

## 1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini berisikan teori-teori penelitian dan penelitian terdahulu yang di ambil dari kutipan buku dan jurnal yang berkaitan dengan penyusunan laporan serta kerangka pemikiran penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan secara kronologi dan sistimatis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian, yang disajikan dalam bentuk kesimpulan penelitian dan saran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar Pustaka memuat semua sumber tertulis (buku, artikel, jurnal atau sumber-sumber lain) yang pernah di kutip dan digunakan dalam penulisan karya ilmiah.

#### **LAMPIRAN**

Lampiran ini berisi semua bahan yang berkaitan dengan penyusunan penulisan karya ilmiah, dan berfungsi sebagai pelengkap penjelasan/uraian.