

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk transportasi melalui layanan *e-hailing*. Tingkat kegunaan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kualitas pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan kemudahan penggunaan aplikasi *e-hailing* Gojek dan Grab berdasarkan perspektif mahasiswa Universitas Telkom, yang difokuskan pada program studi D3 Sistem Informasi Akuntansi angkatan 2022, 2023, dan 2024. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *sampling probabilitas*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala *Likert* 1-5 dan dibagikan kepada 188 responden. Analisis data dilakukan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS, disertai dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil menunjukkan bahwa aplikasi Gojek memperoleh skor SUS 65,053, sementara Grab memperoleh skor SUS 61,835. Skor ini dianalisis menggunakan persentil rank, skala nilai, penilaian kata sifat, rentang penerimaan, dan *net promoter score* serta dikaitkan dengan lima komponen kegunaan Nielsen (kemudahan belajar, efisiensi, kemudahan diingat, kesalahan, dan kepuasan). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi mahasiswa dalam pemilihan aplikasi *e-hailing* yang lebih optimal, serta memberikan masukan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanannya agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: *Usability, E-hailing, System Usability Scale, Gojek, Grab*