

BAB I RINGKASAN EKSEKUTIF

1.1 *Extended Abstract*

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang transportasi. Hadirnya layanan transportasi berbasis aplikasi *e-hailing* seperti Gojek dan Grab yang merupakan hasil dari bentuk transformasi yang telah berkembang. Layanan ini tidak hanya memberikan kemudahan mobilitas, tetapi juga menjadi bagian penting dalam kebutuhan keseharian masyarakat, khususnya kalangan mahasiswa. Dalam penggunaan aplikasi, aspek *usability* atau kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Tujuan penelitian ini guna menganalisis dan membandingkan berdasarkan tingkat *usability* dari aplikasi Gojek dan Grab berdasarkan persepsi mahasiswa D3 Sistem Informasi Akuntansi Telkom University angkatan 2022, 2023, dan 2024. Pemilihan kelompok ini didasarkan pada latar belakang akademik yang relevan dengan bidang sistem informasi dan teknologi. Dengan mempunyai pengetahuan dalam bidang tersebut, mahasiswa mempunyai kompetensi untuk memberikan penilaian yang lebih kritis terhadap fitur aplikasi dan desain antarmuka, serta menyampaikan pandangan yang mendalam terkait pengalaman penggunaan aplikasi, terutama dalam hal navigasi, kecepatan respon, minim kesalahan fungsi, dan kenyamanan saat digunakan.

Keterlibatan mahasiswa dari tiga angkatan tersebut mencerminkan variasi pengalaman dalam penggunaan aplikasi *e-hailing*. Mahasiswa dari masing-masing angkatan memiliki durasi penggunaan dan frekuensi akses yang berbeda-beda, sehingga dapat memberikan sudut pandang yang lebih luas. Perpaduan antara pemahaman teknologi dan latar belakang pengalaman penggunaan menjadikan kelompok ini relevan untuk dianalisis dalam konteks *usability*.

Pendekatan kuantitatif digunakan pada penelitian ini, dengan metode pengambilan sampel secara *probability sampling* yang melibatkan 188 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner *System Usability Scale (SUS)* yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan menggunakan skala *Likert* 1 hingga 5. Instrumen SUS telah terbukti valid dan reliabel dalam berbagai penelitian sebelumnya. Sebagai bentuk langkah verifikasi tambahan, pengujian ulang tetap dilakukan guna memastikan kesesuaian instrumen dengan konteks responden yang akan digunakan.

Pengolahan data menggunakan *Microsoft Excel* dan SPSS, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan skor SUS, serta interpretasi hasil berdasarkan metode *percentile rank*, *grade scale*, *adjective rating*, *acceptability ranges*, *Net Promoter Score (NPS)*. Hasil skor SUS juga dilakukan analisis berdasarkan lima komponen

