

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI DRIVER OJEK ONLINE MENGGUNAKAN METODE HEART METRICS

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**FITRI SURYANI**

**11753200127**



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU

2022



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI DRIVER OJEK ONLINE MENGGUNAKAN METODE HEART METRICS**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**FITRI SURYANI**

**11753200127**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan Tugas Akhir di Pekanbaru, pada tanggal 01 Agustus 2022

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**

**Megawati, S.Kom., MT.**

**NIK. 130508038**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI DRIVER OJEK ONLINE MENGGUNAKAN METODE HEART METRICS**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**FITRI SURYANI**  
**11753200127**

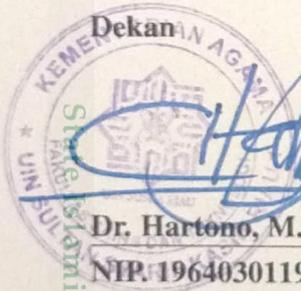
Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 22 Juli 2022

Pekanbaru, 22 Juli 2022

Mengesahkan,

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**



**Dr. Hartono, M.Pd.**  
**NIP. 196403011992031003**

**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.**

**Sekretaris : Megawati, S.Kom., MT.**

**Anggota 1 : M. Jazman, S.Kom., M.InfoSys.**

**Anggota 2 : Dr. Rice Novita, S.Kom., M.Kom.**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : FITRI SURYANI  
 NIM : 11753200127  
 Tempat/Tgl. Lahir : Lubuk Alung / 19-Januari - 1999  
 Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi  
 Prodi : Sistem Informasi  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Analisis User Experience Aplikasi Driver Ojek Online  
 menggunakan Metode HEART Metrics

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 03 Agustus 2022

Saya yang bertandatangan



FITRI SURYANI

NIM : 11753200127

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Pemberi Petunjuk, menjadikan suatu kesulitan menjadi kemudahan dan kedamaian dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Tak lupa pula shalawat beriringan salam saya hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW keluarga serta para sahabatnya dan juga orang-orang yang diberi petunjuk sampai hari kiamat nanti. *Aamiin*.

Saya ingin mengucapkan terimakasih saya yang paling spesial kepada Allah dan Ayah atas segala cinta dan pengorbanan, atas segala upaya dan jerih payah yang diberikan semata-mata untuk mewujudkan impian saya dalam meniti masa depan yang lebih baik. Segala pengorbanan dan kesakitan dalam perjuangan ini tidak dapat saya balas. Semoga Allah SWT memberikan balasan terbaik kepada kedua orang tua saya nantinya dan semoga selalu diberikan kemurahan rezeki dan diberikan umur yang panjang sehingga dapat melihat anak mereka bisa sukses kedepannya.

Terimakasih kepada kedua adik yang sangat saya cintai dan saya sayangi Teguh Azhar dan Fajril Rahadatullah, terimakasih atas semua semangat dan kasih cinta yang sudah diberikan selama ini hingga saya dapat memberikan persembahan ini. Semoga kita selalu bersama dan semoga kita selalu kompak sampai kapanpun. Seterusnya kepada semua keluarga besar saya, sanak, dan saudara yang selalu mendukung baik dalam materi atau non materi.

Terimakasih kepada dosen yang telah mengajari saya, khususnya Pembimbing Akademik saya Pak Afdal dan pembimbing Tugas Akhir saya Ibu Megawati yang telah sabar laksana seorang ibu bagi saya dan sangat banyak membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan saya, Ayu, Roby, Vhea, Bagas, Putri, Wuri, Sari, Tara, Dilla dan Nisa, terimakasih untuk bantuan yang mungkin tidak bisa dibalas dengan ucapan makasi, semoga apa yang kalian berikan semoga dapat dibalas oleh Allah SWT dan semoga apa yang akan kalian lakukan selalu dimudahkan dan dilancarkan. Semoga hubungan kita selalu terjalin sampai kapan pun. *Aamiin*.

Terimakasih untuk semua orang yang baik untuk cinta dan dukungannya, mungkin suatu hari nanti apa yang sudah diberikan kepada saya akan diganti berlipat-lipat ganda oleh Allah SWT.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin* Segala puji dan syukur kepada Allah SWT berkat segala berkah, rahmat dan karunia-Nya laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan judul “Analisis *User Experience* Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan metode HEART Metrics” ini dengan baik. Tak lupa pula penulis ucapkan shalawat dan juga salam kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW dengan mengucap “Allahummasholli ‘alaa Muhammad, wa’alaali Muhammad”.

Dalam pengerjaan laporan Tugas Akhir ini, banyak sekali bimbingan dan bantuan yang diberikan kepada penulis baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Maka izinkanlah penulis dalam kesempatan kali ini untuk mengucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Megawati, S.Kom., MT sebagai Dosen pembimbing Tugas Akhir saya yang selalu membimbing dan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna mengarahkan saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak M.Afdhal, ST., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa mengarahkan saya sedari awal masuk di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Arif Marsal, Lc., MA selaku Ketua Sidang Tugas Akhir yang telah berkenan memimpin jalannya sidang Tugas Akhir saya.
7. Bapak Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran kepada saya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Ibu Dr. Rice Novita, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran kepada saya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Segenap Pimpinan dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau.
10. Segenap Anggota komunitas MPAC yang sudah mau direpotkan dan bekerjasama dengan saya dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
11. Teruntuk untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Usman dan Ibunda Syarti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mayuwita yang selalu mendoakan dan memberikan nasehat kepada saya, serta memberikan semangat setiap harinya.

12. Untuk adik-adik tersayang Teguh Azhar dan Fajril Rahadatullah yang selalu memberikan semangat dan doa yang banyak untuk saya.
13. Teman-teman dari SIF E 17 serta seluruh teman-teman angkatan Sif 2017 yang sama-sama berjuang untuk wisuda, tetap semangat dan selalu diiringi dengan doa di setiap kegiatannya.
14. Teruntuk diri sendiri, terimakasih sudah mau berjuang untuk sampai di titik ini dan tidak lupa selalu bersyukur atas nikmat yang sudah didapat.

Penulis berharap seluruh bimbingan dan bantuan yang selama ini diberikan dapat menjadi amal ibadah serta mendapat balasan oleh Allah SWT dan penulis menyadari penulisan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, demi kesempurnaan laporan Tugas Akhir ini penulis mengharapkan kritik dan juga saran agar kedepannya laporan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik lagi dan dapat memberikan manfaat kepada yang membutuhkan.

Pekanbaru, 01 Agustus 2022

Penulis,

**FITRI SURYANI**  
**NIM. 11753200127**

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI DRIVER OJEK ONLINE MENGGUNAKAN METODE HEART METRICS

**FITRI SURYANI**  
**NIM: 11753200127**

Tanggal Sidang: 22 Juli 2022  
 Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
 Fakultas Sains dan Teknologi  
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
 Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi sangat berdampak besar bagi kehidupan manusia sehari-hari, salah satunya adalah pemanfaatan internet. *Taxsee Driver* merupakan aplikasi layanan yang disuguhkan kepada siapa saja bagi mereka yang ingin berpenghasilan, baik itu dengan mobil ataupun motor. Begitupun dengan komunitas *driver* Maxim Pekanbaru All Community (MPAC) yang juga memanfaatkan aplikasi *Taxsee Driver*. Melihat fenomena yang terjadi pada aplikasi *Taxsee Driver* sebagai pemain besar aplikasi layanan transportasi *online* yang baru bergabung ke Indonesia. Banyaknya pesaing transportasi *online* lain yang semakin memperbaiki dan berinovasi guna memberi kemudahan bagi para penggunanya tanpa melupakan indikasi *User Experience* (UX). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat UX aplikasi *Taxsee Driver* untuk mengetahui respon penggunanya dengan memanfaatkan metode *HEART Metrics*, disertai dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian yang didapatkan pada penelitian ini terhadap aplikasi *Taxsee Driver* berdasarkan variabel *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success* berupa nilai yang termasuk dalam kategori "Sedang" disertai dengan rekomendasi perbaikan.

**Keywords:** *HEART*, *MPAC*, *User Experience*, *Taxsee driver*



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# **USER EXPERIENCE ANALYSIS OF OJEK ONLINE DRIVER APPLICATION USING HEART METRICS METHOD**

**FITRI SURYANI**  
**NIM: 11753200127**

*Date of Final Exam: July 22<sup>th</sup> 2022*  
*Graduation Period:*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

### **ABSTRACT**

*Technological advances have a major impact on everyday human life, one of which is the use of the internet. Taxsee Driver is a service application that is offered to anyone for those who want to earn, be it by car or motorbike. Likewise, the Maxim Pekanbaru All Community (MPAC) driver community also uses the Taxsee Driver application. Seeing the phenomenon that occurs in the Taxsee Driver application as a big player in online transportation service applications that have just joined Indonesia. There are many other online transportation competitors who are increasingly improving and innovating to make it easier for users without forgetting the indications of User Experience (UX). This study was conducted to analyze the UX level of the Taxsee Driver application to determine user responses by utilizing the HEART Metrics method, accompanied by descriptive analysis techniques. The results obtained in this study on the Taxsee Driver application based on the variables Happiness, Engagement, Adoption, Retention and Task Success in the form of values included in the "Medium" category accompanied by recommendations for improvement.*

**Keywords:** HEART, MPAC, User Experience, Taxsee driver

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah . . . . .	3
1.3 Batasan Masalah . . . . .	3
1.4 Tujuan . . . . .	4
1.5 Manfaat . . . . .	4
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	4
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>6</b>
2.1 Jasa . . . . .	6
2.2 Transporatasi . . . . .	7
2.2.1 Pengertian Transportasi . . . . .	7
2.2.2 Fungsi Transportasi . . . . .	7
2.2.3 Transportasi <i>Online</i> . . . . .	7
2.3 Aplikasi <i>Mobile</i> . . . . .	8



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.4	Ojek <i>Online</i> . . . . .	8
2.4.1	Perkembangan Ojek <i>Online</i> . . . . .	9
2.4.2	Bentuk Penggunaan Jasa Ojek <i>Online</i> . . . . .	9
2.5	Aplikasi <i>Driver</i> Maxim . . . . .	9
2.6	Maxim Pekanbaru All Community (MPAC) . . . . .	13
2.7	Visi dan Misi MPAC . . . . .	14
2.7.1	Visi . . . . .	14
2.7.2	Misi . . . . .	15
2.8	Legalitas Suatu Komunitas . . . . .	15
2.9	Struktur Organisasi . . . . .	16
2.10	<i>User Experience</i> . . . . .	16
2.11	HEART Metrics . . . . .	17
2.12	Uji Validitas dan Reliabilitas . . . . .	19
2.12.1	Uji Validitas . . . . .	19
2.12.2	Uji Reliabilitas . . . . .	19
2.13	Aplikasi SPSS . . . . .	20
2.14	Penelitian Terdahulu . . . . .	21
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>24</b>
3.1	Metodologi Penelitian . . . . .	24
3.1.1	Tahap Perencanaan . . . . .	25
3.1.2	Tahap Pengumpulan Data . . . . .	26
3.1.3	Tahap Analisis dan Pengolahan Data . . . . .	30
3.1.4	Tahap Mengelola Data Berdasarkan HEART <i>Framework</i> . . . . .	31
3.1.5	Tahap Dokumentasi . . . . .	31
<b>4</b>	<b>ANALISA DAN HASIL</b>	<b>32</b>
4.1	Analisa Sistem yang Sedang Berjalan . . . . .	32
4.2	Karakteristik Responden . . . . .	33
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	33
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia . . . . .	34
4.3	Penyebaran Kuesioner . . . . .	34
4.4	Pengujian Instrumen Penelitian . . . . .	36
4.4.1	Uji Validitas . . . . .	36
4.4.2	Uji Reliabilitas . . . . .	37
4.5	Pengolahan Hasil Kuesioner . . . . .	37
4.5.1	Analisis Deskriptif Statistik Taxsee Driver . . . . .	38
4.5.1.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Happiness</i> . . . . .	38



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.5.1.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Engagement</i> . . . . .	39
4.5.1.3	Analisis Deskriptif Variabel <i>Adoption</i> . . . . .	39
4.5.1.4	Analisis Deskriptif Variabel <i>Retention</i> . . . . .	40
4.5.1.5	Analisis Deskriptif Variabel <i>Task Success</i> . . . . .	40
4.6	Pembahasan . . . . .	41
4.7	Rekomendasi . . . . .	43
<b>5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>46</b>
5.1	Kesimpulan . . . . .	46
5.2	Saran . . . . .	46
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA</b>		<b>A - 1</b>
<b>LAMPIRAN B HASIL DOKUMENTASI</b>		<b>B - 1</b>
<b>LAMPIRAN C HASIL KUISIONER</b>		<b>C - 1</b>
<b>LAMPIRAN D HASIL DATA</b>		<b>D - 1</b>





## DAFTAR GAMBAR

2.1	Taxsee Driver . . . . .	10
2.2	Profil <i>Driver</i> . . . . .	10
2.3	<i>Driver</i> dengan Kategori Prioritas . . . . .	11
2.4	Tampilan Menu Order . . . . .	12
2.5	Tampilan Menu <i>Food &amp; Shop</i> . . . . .	12
2.6	Tampilan Menu <i>Delivery</i> . . . . .	13
2.7	Grup WhatsApp MPAC . . . . .	13
2.8	Struktur Organisasi . . . . .	16
2.9	Metrics HEART Framework . . . . .	18
3.1	Metodologi Penelitian . . . . .	24
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	34

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR TABEL

2.1	Kategori Kelayakan . . . . .	20
2.2	Penelitian Terdahulu . . . . .	22
3.1	Kriteria Kuesioner dalam Penelitian . . . . .	27
3.2	Skala <i>Likert</i> . . . . .	28
3.3	Variabel dan Jumlah Pertanyaan . . . . .	30
4.1	Tabel Permasalahan . . . . .	33
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	33
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia . . . . .	34
4.4	Pertanyaan Berdasarkan Variabel . . . . .	35
4.5	Rekapitulasi dan Tabulasi Jawaban Responden . . . . .	35
4.6	Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Driver</i> . . . . .	36
4.7	Rentang Nilai . . . . .	37
4.8	Tanggapan Responden Taxsee Driver terhadap Variabel <i>Happiness</i> .	38
4.9	Tanggapan Responden Taxsee Driver terhadap Variabel <i>Engagement</i>	39
4.10	Tanggapan Responden Taxsee Driver terhadap Variabel <i>Adoption</i> .	39
4.11	Tanggapan Responden Taxsee Driver terhadap Variabel <i>Retention</i> .	40
4.12	Hasil Tanggapan Responden Taxsee Driver terhadap Variabel <i>Task Success</i> . . . . .	40
4.13	Rekapitulasi Berdasarkan Peringkat Tertinggi hingga Terendah . . .	41
4.14	Rekomendasi . . . . .	44

UIN SUSKA RIAU



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR SINGKATAN

AD/ART	: <i>Anggaran Dana/Anggaran Rumah Tangga</i>
D1K	: <i>Driver Satu Keluarga</i>
DPP	: <i>Driver Pulang Petang</i>
GMMPR	: <i>Greats Max Maxim Pekanbaru Riau</i>
GNC	: <i>Ghost Next Community</i>
GPS	: <i>Global Positioning System</i>
HCI	: <i>Human Computer Interaction</i>
HEART	: <i>Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success</i>
INTERNET	: <i>Interconnection Networking</i>
IOS	: <i>IPhone Operating System</i>
ISO	: <i>International Standardization Organization</i>
MARCY	: <i>Maxim Rider Community</i>
MBF	: <i>Maximal Brother Foundation</i>
MFP	: <i>Maxim Family Pekanbaru</i>
MOMO	: <i>Motor Mobil</i>
MPAC	: <i>Maxim Pekanbaru All Community</i>
M-PLC	: <i>Maxstart Palala Lintas Community</i>
M-PR	: <i>Maxim Pekanbaru Riau</i>
N	: <i>Netral</i>
UU	: <i>Undang-undang</i>
OJOL	: <i>Ojek Online</i>
OS	: <i>Operating System</i>
S	: <i>Setuju</i>
SEM	: <i>Statistic Structural Equations Modelling</i>
SPSS	: <i>Statistical Package for Social Science</i>
SS	: <i>Sangat Setuju</i>
STS	: <i>Sangat Tidak Setuju</i>
TI	: <i>Teknologi Informasi</i>
TS	: <i>Tidak Setuju</i>
UX	: <i>User Experience</i>



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi sangat berdampak besar bagi kehidupan manusia sehari-hari, salah satunya adalah pemanfaatan *interconnection networking* (internet). Dengan kehadiran internet dapat membawa pertumbuhan besar dalam dunia bisnis, pendidikan, dunia hiburan dan sektor industri yang memudahkan orang-orang dalam berkomunikasi, bertukar data, mencari dan mendapatkan informasi serta menggunakan produk atau layanan jasa yang disediakan (Suntake, 2015).

Pengertian *smartphone* sendiri adalah telepon genggam atau telepon seluler pintar yang dilengkapi dengan fitur-fitur terbaru dan kemampuan tinggi seperti komputer. *Smartphone* sendiri juga diartikan sebuah telephone genggam yang bekerja dengan menggunakan perangkat lunak sistem operasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang aplikasi.

Pada tahun 2021 Indonesia memiliki setidaknya 89% penduduk yang menggunakan *smarthphone* atau lebih kurang sebanyak 167 juta orang dari total penduduk Indonesia (2021, kemenkominfo). Pasar berpotensi untuk melakukan pemasaran aplikasi *mobile*, alhasil penggunaan aplikasi *mobile* pada *smartphone* bukan lagi bahasa asing bagi masyarakat era digital saat ini.

Aplikasi *mobile* merupakan sebuah aplikasi yang khusus dirancang untuk *platform mobile* (misalnya *iOS*, *android*, atau *windows mobile*). Dalam banyak kasus, aplikasi *mobile* memiliki *user interface* dengan mekanisme interaksi unik disediakan oleh *platform*.

*User Experience* (UX) adalah salah satu contoh aspek terpenting yang berhubungan dengan sistem interaktif. UX adalah pengalaman pengguna dalam proses interaksi dengan aplikasi atau perangkat lunak untuk memberikan kemudahan bagi pengguna. Pengalaman tersebut dapat dilihat dari mudahnya dalam menggunakan produk digital tersebut. Serta, mampu untuk memaksimalkan segala aspek mulai fitur, desain, dan konten yang dapat membantu pengguna untuk mencapai tujuan saat berinteraksi dengan aplikasi (Felicia dkk., 2022).

Maxim Pekanbaru All Community (MPAC) adalah sebuah paguyuban yang didirikan oleh beberapa orang yang bertujuan sebagai wadah penyaluran aspirasi maupun sebagai tempat berkumpul para *driver* Maxim yang ada di Pekanbaru. MPAC berdiri pada tanggal 27 Juni 2020 dengan *basecamp* sendiri berada di jalan Kartini. MPAC merupakan induk komunitas Maxim yang ada di Pekanbaru. Tujuan dibentuknya grup ini sebagai wadah untuk menyatukan komunitas Maxim Pekan-



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baru dalam satu visi dan misi bersama. Di dalam MPAC ini terdapat 18 komunitas Maxim yang tersebar di Pekanbaru. MPAC sendiri memiliki grup WhatsApp dimana anggota yang berada di dalamnya adalah pengurus inti dari setiap komunitas. MPAC sendiri berjumlah sebanyak kurang lebih 571 orang.

*Driver* yang tergabung dalam MPAC adalah *driver* ojek *online* yang menggunakan aplikasi yang bernama Taxsee Driver. Aplikasi ini adalah layanan yang disuguhkan untuk siapa saja bagi mereka yang ingin berpenghasilan, baik itu dengan mobil atau dengan motor. Taxsee Driver memiliki beberapa fitur yang dapat digunakan oleh para *driver* dalam menjalankan tugas mereka. Kerja sama yang tidak terikat diberikan pada *driver* oleh pihak kantor dengan waktu yang bisa dibilang fleksibel. Begitu banyak fitur-fitur menarik yang diberikan pada aplikasi ini, contohnya bagi para customer yang dapat menambahkan rute perjalanan mereka sesuka hati.

Dari berbagai macam fitur yang disuguhkan oleh aplikasi Taxsee Driver ini masih ada beberapa masalah berdasarkan kondisi yang ada. Contohnya pada *playstore*, tidak sedikit juga yang memberikan peringkat di bawah 5. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa masalah yang dihadapi para *driver* saat menggunakan aplikasi Taxsee Driver. Pada saat jam-jam sibuk, yaitu pada jam 16:00-18:00 sering terjadi *error*, ini disebabkan karena *maintenance* yang dilakukan oleh pihak pengembang. Hal ini dapat menyebabkan *driver* tidak dapat menerima orderan yang masuk, sehingga pendapatan mereka akan berkurang. Tidak sedikit juga *driver* menyayangkan tampilan aplikasi Taxsee Driver yang bisa dibilang sederhana dan kurang menarik. Pada saat *driver* tidak menerima orderan tepat waktu, itu juga akan dibatalkan secara otomatis.

Selanjutnya, untuk pemesanan makanan pada aplikasi ini belum secara otomatis, ini dapat dibilang masih manual, contohnya saja saat melakukan pembayaran kepada si penjual, *driver* yang terlebih dahulu membayarkan secara tunai. Ini jelas berbeda dengan layanan ojek *online* yang lain, yang dapat dibilang sudah secara virtual untuk pembayaran makanan atau untuk membayar ongkos ojek tersebut. Selanjutnya, juga terjadi perbedaan harga antara harga yang tertera di toko dengan harga yang tertera pada aplikasi *driver*. Ini juga bisa menjadi masalah nantinya, antara *customer* dan penjual.

Terjadi sistem prioritas antara para *driver*, baik untuk ojek motor atau untuk mobil. Sistem prioritas ini juga merugikan *driver* yang bukan prioritas, sebab jika pada suatu tempat ada dua *driver* dengan yang satu berstatus prioritas dan yang satunya tidak prioritas, maka secara otomatis orderan akan masuk kepada *driver* yang berstatus prioritas. Sehingga, *driver* dengan yang bukan berstatus prioritas



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan kekurangan penghasilan.

Dalam pengantaran makanan atau penjemputan *customer* tidak sedikit dari *driver* yang mengeluhkan titik jemput yang tidak sesuai atau tidak akurat. Ini juga dapat menyebabkan keterlambatan penjemputan atau pengantaran oleh *driver* kepada *customer*.

Indikasi *user experience* yang belum sesuai dengan ekspektasi dapat diukur untuk mengetahui tingkat perbaikannya, perlu di lakukan evaluasi *user experience* aplikasi Taxsee Driver karena bisnis ojek *online* sangat bergantung pada aplikasi tersebut. Jika *user experience* tidak berjalan seperti yang diharapkan pengguna, ini tentunya akan membuat pengguna tidak ingin menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan.

PULSE and HEART Metrics adalah alat ukur yang biasanya digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap pengalaman pengguna (*user experience*). Peneliti hanya akan menggunakan metode HEART Metrics pada studi kasus ini, sebab menurut (Rodden, Hutchinson, dan Fu, 2010) dalam (Khakim dan Sharif, 2018) PULSE Metrics ini mempunyai hubungan yang rendah dan tidak langsung dengan pengalaman pengguna. HEART Metrics tidak terfokus pada alat pengukuran tertentu tetapi pada struktur secara keseluruhan. Selain itu perbedaan mendasarnya adalah PULSE Metrics adalah metode yang terfokus pada produk atau layanan berupa situs *web* sedangkan metode HEART Metrics berfokus kepada perasaan pengguna.

Melihat fenomena yang terjadi pada aplikasi Taxsee Driver sebagai pemain besar aplikasi layanan transportasi *online* yang baru bergabung ke Indonesia dan banyaknya pesaing transportasi *online* lain yang semakin memperbaiki dan berinovasi dengan menambahkan fungsi dan fitur terbaru kedalam aplikasi guna memudahkan para penggunanya dan beberapa data penjelasan telah disajikan di paragraf-paragraf sebelumnya. Penelitian ini dilakukan meneliti tingkat *user experience* pada aplikasi Taxsee Driver menurut penggunanya.

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka penulis mengambil topik "Analisis *User Experience* Aplikasi *Driver* Ojek *Online* Menggunakan Metode HEART Metrics".

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan Masalah penelitian ini adalah bagaimana *user experience* aplikasi *driver* ojek *online* pada MPAC.

## 1.3 Batasan Masalah

Berikut ini adalah batasan-batasan masalah pada penelitian ini.

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi *driver* Maxim Taxsee Driver.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Responden yang diteliti adalah pada Maxim Pekanbaru MPAC yang ada di Pekanbaru.
3. Populasi *driver* pada Maxim Pekanbaru adalah sebanyak 571 orang dan responden yang digunakan adalah sebanyak 85 responden.
4. Peneliti melakukan analisa dengan menggunakan HEART Metrics yang terdiri dari variabel *Happiness, Engagement, Adoption, Retention dan Task Success*.
5. Jumlah sampel yang ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dan untuk penentuan responden menggunakan teknik sampel *Probability Sampling* yaitu *Random Sampling*.
6. Alat bantu analisis dengan menggunakan *software* SPSS versi 25.

#### 1.4 Tujuan

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

1. Untuk mendapatkan tingkat *user experience* atau tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna aplikasi *driver* Maxim berdasarkan *framework* HEART dengan variabel *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap pengalaman pengguna berdasarkan hasil pengukuran variabel *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success* pada *Framework* HEART.

#### 1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pada aplikasi *Driver* Maxim.
2. Hal ini dapat memberikan manfaat praktis baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pengembang aplikasi *driver* Maxim.
3. Untuk dapat meningkatkan tingkat *user experience* pada aplikasi *Driver* Maxim.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami penelitian ini, maka disusunlah penelitian ini kedalam 5 bab, yaitu sebagai berikut:

##### BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Latar Belakang Masalah; (2) Rumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; dan (6) Sistematika Penulisan.



**BAB 2. LANDASAN TEORI**

BAB 2 pada Tugas Akhir ini berisi tentang:(1) Jasa; (2) Transportasi; (3) Aplikasi *Mobile*; (4) Ojek *Online*; (5) Aplikasi *Driver Maxim*; (6) Maxim Pekanbaru All Community (MPAC); (7) Visi dan Misi MPAC; (8) Legalitas Suatu Komunitas; (9) *User Experience*; (10) HEART Metrics; (10) Uji Validitas dan Reliabilitas; (11) Aplikasi SPSS; dan (12) Penelitian Terdahulu.

**BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

BAB 3 pada Tugas Akhir ini berisi tentang tahapan pada metodologi penelitian Tugas Akhir ini, yaitu:(1) Metodologi Penelitian;

**BAB 4. ANALISA DAN HASIL**

BAB 4 pada Tugas Akhir ini berisi tentang:(1) Analisa Sistem yang Sedang Berjalan; (2) Karakteristik Responden; (3) Penyebaran Kuesioner; (4) Pengujian Instrumen Penelitian; (5) Pengolahan Hasil Kuesioner; (6) Pembahasan; dan (7) Rekomendasi.

**BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN**

BAB 5 pada Tugas Akhir ini berisi tentang:(1) Kesimpulan; dan (2) Saran.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Jasa

Jasa adalah seluruh kegiatan ekonomi yang menghasilkan bukan hanya berbentuk fisik atau struktural produk, tetapi biasanya dikonsumsi bersamaan dengan produksi, nilai tambah, dan pemecahan masalah bagi pembeli. Menurut (Khakim dan Sharif, 2018), jasa atau layanan mempunyai 5 karakteristik, yaitu:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
2. Tidak terpisahkan (*inseparability*)
3. Bervariasi (*variability*)
4. Dapat musnah (*perishability*)
5. *Lack of ownership*

Jasa atau layanan adalah tindakan atau kinerja yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain. Prosesnya bisa karena produk fisik, tetapi output dasarnya *intangible* dan biasanya tidak mengarah pada kepemilikan faktor produksi yang dikemukakan oleh (Kotler, n.d.) dalam (Agustin dan Khuzaini, 2017).

Sering dikatakan bahwa jasa memiliki karakteristik unik yang berbeda dengan produk-produk yang dihasilkan. Empat karakteristik yang paling umum dan membedakan produk dari sektor jasa adalah:

1. Jasa tidak berwujud, bersifat abstrak dan tidak berwujud. Artinya, layanan tersebut tidak dapat dilihat, dirasakan, terasa atau merasakan dan atau bahkan menyentok item tersebut.
2. Heterogenitas, layanan adalah variabel non-standar dan sangat bervariasi. Dengan kata lain, jasa diberikan dalam bentuk kinerja, sehingga meskipun diberikan oleh seseorang, tidak ada manfaat dari hasil yang sama. Hal ini karena interaksi manusia yaitu karyawan dan pelanggan, memiliki harapan dan persepsi yang berbeda terkait dengan interaksi tersebut.
3. Tidak dapat dipisahkan, layanan bersama diproduksi dan dikonsumsi bersamaan dengan partisipasi konsumen. Ini berarti bahwa agar konsumen dapat melihat dan bahkan berpartisipasi dalam proses produksi, mereka harus berada di tempat yang membutuhkan layanan.
4. Tidak tahan lama, layanan mungkin tidak disimpan dalam inventaris. Artinya, tidak dapat menyimpan layanan, menjualnya kembali ke pihak ketiga, atau mengembalikannya ke produsen layanan yang membeli layanan tersebut.



## 2.2 Transportasi

### 2.2.1 Pengertian Transportasi

Transportasi didefinisikan sebagai proses memindahkan barang atau orang dari suatu tempat asal (*place of deepage*) ke suatu tempat yang ingin dituju (*destination*). Transportasi adalah kegiatan memindahkan atau mengangkut barang (barang atau orang) dari suatu tempat ke tempat lain. Sejak zaman dahulu hingga saat ini, manusia membutuhkan kegiatan transportasi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Artinya, mereka berpindah dari rumah ke sawah untuk bercock tanam dan petani membawa hasil panen mereka kepasar untuk menjual hasil panen tersebut. Transportasi memerlukan empat komponen yakni ketersediaan barang, memiliki kendaraan untuk digunakan sebagai transportasi, ada jalan yang bisa dilalui dan adanya terminal. (Meriza, 2020).

Transportasi selalu menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia dalam kaitannya dengan dengan perekonomian dan pembangunan infrastruktur. Orang atau barang yang diangkut dengan menggunakan sarana pengangkut berjalan pada infrastruktur transportasi dari satu terminal ke terminal lainnya (Meriza, 2020).

### 2.2.2 Fungsi Transportasi

fungsi transportasi dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Maka dari itu, transportasi dapat diartikan sebagai salah satu sector yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi (Tumuwe, dkk, 2018)

### 2.2.3 Transportasi Online

Angkutan kendaraan sepeda motor adalah angkutan umum yang mirip dengan transportasi *online* lainnya digunakan sebagai alat transportasi, tetapi dikarenakan sudah terintegrasi dengan kemajuan teknologi saat ini maka dapat dikatakan ojek *online* (ojol) lebih maju dibandingkan dengan transportasi roda dua lainnya (Meriza, 2020).

Semua aktivitas tersebut dilakukan secara *online*, sehingga memudahkan konsumen dalam melakukan pemesanan dan pembayaran setelah berinteraksi dengan staf layanan. Masyarakat bebas memilih dan menggunakan moda transportasi *online* dan tradisional. Perkembangan transportasi membawa dampak positif dan negatif bagi kehidupan manusia dan lingkungan alam. Salah satu Efek positif dar-



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

i teknologi transportasi dapat meningkatkan kelangsungan hidup masyarakat dan mengurangi waktu tempuh dalam perjalanan. Disisi lain, ada juga dampak negatif dari teknologi transportasi, misalnya kelangkaan minyak, sifat tidak estetik dan tinggkat polusi udara yang tinggi yang bisa merugikan makhluk hidup yang dikemukakan oleh Deccasari, 2018 dalam (Astuti, Handayani, Sunaini, Rahmawati, dan Winarni, 2021).

Dengan adanya jasa transportasi *online* ini tentunya menjadi upaya dalam mencari rezeki melalui akad musharakah. Transportasi *online* juga bertujuan untuk membantu penumpang mempermudah aktivitas sehari-harinya, seperti berbelanja, mencari makan, mengantarkan anak kesekolah, mengantar dokumen-dokumen penting (Meriza, 2020).

### 2.3 Aplikasi Mobile

Menurut (Riezkiadi, Rahadi, dan Purwanto, 2016) dalam perkembangannya, perangkat *mobile* telah hadir dengan segala kemudahan yang diberikan, hal ini membuat kehidupan manusia semakin lebih mudah dengan adanya perangkat *mobile* ini. Konektivitas adalah aspek yang membantu perangkat seluler berinteraksi antara satu dengan yang lainnya, misalnya komputer yang berinteraksi untuk mendukung fitur-fitur yang tersedia pada perangkat tersebut yang membuatnya mudah untuk diakses melalui perangkat seluler lain. Dengan segala fitur yang disediakan oleh komputer ini sangatlah penting bagi kehidupan manusia, misalnya saja tersedia fasilitas hiburan seperti *game*, musik, dan video.

*Mobile Applications* terdiri dari kata *mobile* dan *aplications*, *mobile* adalah perpindahan dari satu tempat ke tempat lain. Sedangkan *aplications* adalah suatu program yang sudah siap digunakan untuk mengeksekusi perintah pengguna, memproses data, dan menghasilkan *input* dan *output* yang diharapkan. Lebih khusus lagi, aplikasi seluler adalah program *out of the box* yang terinstal pada perangkat seluler yang mempunyai fungsi tertentu. *textitMobile Applications* juga dapat diunduh dengan fitur khusus yang melengkapi kemampuan perangkat seluler. Aplikasi *mobile* bisa diakses melalui ponsel atau *handphone*.

### 2.4 Ojek Online

Ada tiga jenis transportasi di Indonesia, yakni transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Diantara ketiga jenis moda transportasi tersebut, yang paling banyak digunakan oleh penumpang adalah moda transportasi darat bila dibandingkan dengan transportasi laut dan udara. Transportasi darat dibedakan menjadi dua yaitu angkutan umum dan pribadi (Ali, Kharis, dan Karlina, 2019).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ojek diartikan penguba-



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

han sepedamenjadi angkutan umum yang digunakan mengantar penumpang ke tempat yang diinginkan oleh penumpang. Sedangkan parasarjana mengemukakan ojek itu adalah sepeda motor yang disewa untuk membonceng penumpang dan mengantarkan ke tempat yang diinginkan (Ali dkk., 2019).

Pasal 1 ayat (20) UULLAJ menyatakan bahwa “sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah dan dengan atau tanpa kereta samping atau kendaraan beroda tiga tanpa rumah-rumah.” Ojek adalah moda transportasi darat dimana penumpang diangkut menggunakan kendaraan roda dua dari satu tempat ke tempat lainnya yang menjadi tujuan penumpang, setelah itu penumpang akan memberikan bayaran.

#### 2.4.1 Perkembangan Ojek Online

Ojek *online* tidak hanya bisa antar orang, tapi juga jemput pesan barang atau beli sembako lalu antar ke pelanggan ojek *online*. Dengan adanya ojek *online* tersebut setidaknya dapat membantu aktivitas sehari-hari masyarakat yang berada di kota Pekanbaru.

Penumpang dapat memesan ojek *online* menggunakan aplikasi yang sudah dilengkapi dengan GPS yang memberikan lokasi penumpaan yang ingin dijemput dan lokasi tujuan penumpang. Durasi pengemudi menuju lokasi penjemputan hingga durasi perjalanan hingga sampai ke lokasi tujuan. Selain itu juga sudah dilengkapi dengan nama pengemudi dan tarif yang harus dibayarkan. Sebelum bergabung dengan perusahaan, pengemudi mengisi daftar ID yang dilampirkan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan.

#### 2.4.2 Bentuk Penggunaan Jasa Ojek Online

Ojek *online* juga telah mengalami revolusi dengan menawarkan layanan lain yang tersedia untuk penumpang, termasuk Maxim. Saat ini Maxim juga sudah berinovasi dengan menyediakan jasa-jasa selain ojek *online*. Beberapa diantaranya, kita dapat menggunakan jasa antar barang menggunakan Cargo Maxim, berbelanja makanan atau yang lainnya di Maxim *Food*, atau ingin bepergian mobil bisa dengan Maxim *Car*.

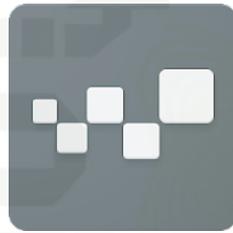
#### 2.5 Aplikasi Driver Maxim

Taxsee Driver adalah Layanan untuk siapa saja yang ingin berpenghasilan dengan mobil atau motoryang digunakan untuk memulai usaha sendiri di bidang pengangkutan. Kerja sama tanpa terikat oleh kantor dan berdasarkan jadwal yang fleksibel. Bisa memilih orderan yang diinginkan dari daftar dengan bantuan filter untuk tarif dan tujuan akhir pada rute. Menjalankan order satu per satu dengan

mode auto serta layanan secara otomatis menawarkan order terdekat dari lokasi *driver* saat itu. Dengan begitu, *driver* bisa mendapatkan pendapatan lebih banyak serta menghemat waktu dan bahan bakar.

Menghitung biaya orderan akan sangat terbantu dengan kehadiran berbagai jenis tarif. Harga tetap dapat diketahui sebelumnya, jika selama perjalanan *driver* mengubah rute atau meminta *driver* menunggu, *driver* sendiri dapat mengubah orderan dengan mudah dan harga pun dihitung dengan preferensi, yang diminta *driver*. Semua tindakan yang diperlukan dapat dipenuhi tanpa harus datang ke kantor misalkan, pemeriksaan kendaraan melalui foto.

Maka pada Gambar 2.1 merupakan logo dari Taxsee Driver, ketika penumpang dalam situasi darurat, penumpang bisa menelepon pengemudi lain untuk meminta bantuan dengan menggunakan tombol darurat. Aplikasi fungsional ini mengizinkan pekerjaan *driver* dengan orderan menjadi lebih mudah. Video pelatihan akan membantu *driver* menguasainya dengan cepat.

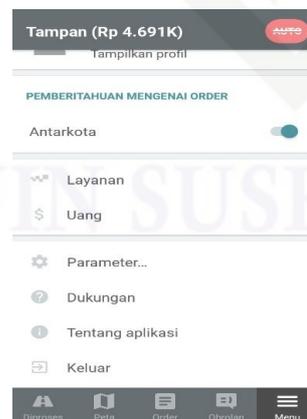


Gambar 2.1. Taxsee Driver

Berikut merupakan beberapa fitur yang ada pada aplikasi Taxsee Driver:

1. Tampilan Profil *Driver*

Tampilan halaman profil *driver* bisa dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Profil *Driver*

Dapat dilihat pada Profil *Driver* ini, kita dapat melihat jumlah omset yang

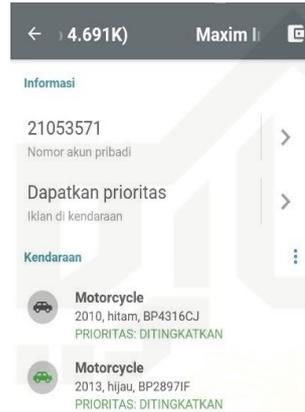
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kita peroleh saat menerima orderan. Selanjutnya ada fitur layanan, uang, parameter, dukungan, tentang aplikasi, dan keluar. Sebelum kita dapat melihat tampilan ini *driver* pastinya wajib melakukan *Log-in* pada akun *driver* masing- masing.

2. Tampilan Halaman *driver* dengan Kategori Prioritas

Tampilan halaman kategori prioritas bisa dilihat pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3. *Driver* dengan Kategori Prioritas

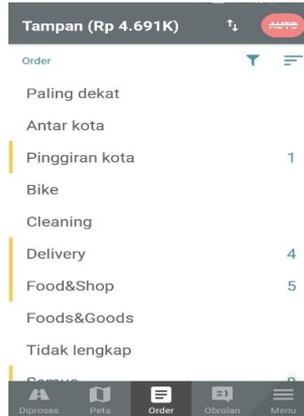
*Driver* dengan kategori Prioritas ini akan mendapatkan banyak keuntungan, contohnya pada saat menunggu orderan mereka yang prioritas dan yang bukan prioritas jika bersebelahan, maka orderan yang akan masuk adalah kepada *driver* yang sudah menjadi prioritas di Maxim. Namun *driver* yang bukan prioritas juga bias mendapatkan status prioritas ini dengan menyelesaikan tugas order yang sudah ditargetkan oleh pihak Maxim.

3. Tampilan Menu Order

Berikut adalah tampilan menu order yang bisa dilihat pada Gambar 2.4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.4. Tampilan Menu Order

Dapat dilihat pada tampilan menu order terdapat beberapa kategori lainnya, seperti paling dekat, antar kota, pinggiran kota, *bike*, *cleaning*, *delivery*, *food & shop*, *food & goods*, dan lainnya. Disini akan menampilkan berapa banyak orderan yang masuk sesuai dengan kategori yang tertera. *Driver* dapat melihat berapa banyak orderan yang masuk pada menu order ini.

4. Tampilan Menu *Food & Shop*

Tampilan halaman menu *food & shop* bisa dilihat pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5. Tampilan Menu *Food & Shop*

Berikut salah satu contoh kategori menu *food & shop* yang terdapat pada menu order, disini kita bias melihat detail order dari *customer*, baik jalan ataupun tarif yang dikenakan.

5. Tampilan Menu *Delivery*

Tampilan halaman menu *delivery* bisa dilihat pada Gambar 2.6.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

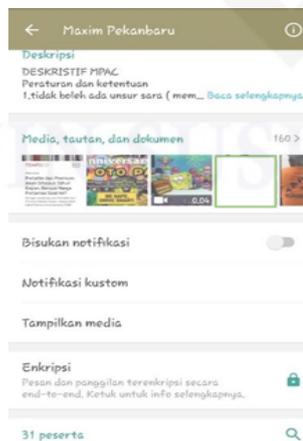


**Gambar 2.6.** Tampilan Menu *Delivery*

Sama seperti kategori menu *delivery*, ini adalah juga salah satu kategori yang terdapat pada menu order, kita bisa melihat detail *customer*.

## 2.6 Maxim Pekanbaru All Community (MPAC)

Maxim Pekanbaru All Community (MPAC) adalah sebuah komunitas yang didirikan oleh beberapa orang yang bertujuan sebagai wadah penyaluran aspirasi maupun sebagai tempat berkumpul para *driver* Maxim yang ada di Pekanbaru. MPAC sendiri berdiri pada tanggal 27 Juni 2020, dan *basecamp* MPAC sendiri berada di jalan Kartini. MPAC merupakan induk komunitas Maxim yang ada di Pekanbaru. Tujuan dibentuknya *Grup* ini sebagai wadah untuk menyatukan komunitas Maxim Pekanbaru dalam satu visi dan misi bersama. Di dalam MPAC ini terdapat 18 komunitas Maxim yang tersebar di Pekanbaru. MPAC sendiri memiliki *grup* WhatsApp dimana anggota yang berada di dalamnya adalah pengurus inti dari setiap komunitas. MPAC sendiri berjumlah sebanyak kurang lebih 571 orang. Gambar 2.7 merupakan *screenshot* grup WhatsApp MPAC.



**Gambar 2.7.** Grup WhatsApp MPAC



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syaifuddin Riau

18 komunitas tersebut diantara adalah sebagai:

1. LEGEND Community, beranggotakan sebanyak 33 orang.
2. SINGLE RIDER, berjumlah sebanyak 17 orang.
3. Maxstart Palala Lintas Community (M-PLC), berada di Rumbai yang beranggotakan sebanyak 37 orang.
4. Maxstreet Family Pekanbaru, berada di jalan Kartini, yang beranggotakan sebanyak 26 orang.
5. LADIES Maxim BIKE Pekanbaru, berada di jalan Sukajadi, Gg. Iklas, beranggotakan sebanyak 12 orang.
6. Maxim Rider Community (MARCY), beranggotakan sebanyak 31 orang.
7. Maxim Pekanbaru Riau (M-PR), berada di jalan HR. Soebrantas dan beranggotakan sebanyak 68 orang.
8. Greats Max Maxim Pekanbaru Riau (GMMPR), beranggotakan sebanyak 22 orang.
9. Driver Pulang Petang (DPP), berada di jalan Kuantan dan beranggotakan sebanyak 45 orang.
10. Driver Satu Keluarga (D1K) berada di jalan Bangau Sakti, beranggotakan sebanyak 42 orang.
11. Ghost Next Community (GNC), berada di jalan Gatot Subroto, beranggotakan sebanyak 35 orang.
12. SATGAS MP, beranggotakan sebanyak 27 orang.
13. IKSR, beranggotakan sebanyak 19 orang.
14. DMAXc Reborn Pekanbaru, berada di Air Hitam beranggotakan sebanyak 21 orang.
15. Komunitas Keluarga Yellow, beranggotakan sebanyak 21 orang.
16. Maxim Motor Mobil (Maxim MOMO) Pekanbaru, berada di Arengka beranggotakan sebanyak 32 orang.
17. Maxim Family Pekanbaru (MFP) berada di jalan Pasar Palapa dan beranggotakan sebanyak 35 orang.
18. Maximal Brother Foundation (MBF) berada di jalan Katio, dan beranggotakan sebanyak 27 orang.

## 2.7 Visi dan Misi MPAC

### 2.7.1 Visi

Sesuai dengan Undang Undang Dasar 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, yang bersatu, berdaulat, adil dan makmur, mempersatukan elemen komunitas sesuai dengan Bhineka Tunggal Ika, taat dan patuh serta turut dalam program sosial sesuai asas Pancasila.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.7.2 Misi

1. Membangun azas solidaritas antara sesama *driver* ojol tanpa memandang apapun.
2. Menjalin hubungan silaturahmi antar sesama komunitas.
3. Turut andil dalam proses penunjang kesejahteraan penghasilan dalam hal aplikasi.
4. Memberikan program keamanan driver dalam bentuk asuransi jiwa.
5. Memberikan bentuk pelayanan dilapangan dengan metode saling membantu.
6. Mempersatukan dalam hal pertimbangan kebijakan melalui mufakat antara *driver* dan pihak aplikator.
7. Mengawasi dan mengawal serta membantu pengurusan persyaratan serta menggandeng instansi terkait khususnya berhubungan dengan *driver* dan aplikasi.

### 2.8 Legalitas Suatu Komunitas

Dalam KBBI, komunitas didefinisikan sebagai sekelompok orang yang hidup dan berinteraksi satu sama lain di area tertentu. Terbentuknya komunitas dikarenakan adanya kesamaan diantara para anggotanya misalnya kesamaan aspirasi, keinginan, kebutuhan, minat, aktivitas, dan hobi.

Pengertian organisasi kemasyarakatan menurut Undang-undang (UU) Ormas dapat mencakup pengertian masyarakat yang dimaksud. Namun Perpu Ormas dengan jelas menyatakan bahwa pembentukan organisasi kemasyarakatan harus ditujukan untuk turut serta dalam pembangunan Pancasila dan Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan UU Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam UU Ormas dikenal ada dua bentuk organisasi masyarakat, yaitu hukum dan non-hukum.

Sekalipun bukan badan hukum, organisasi kemasyarakatan harus diaktakan dan memiliki anggaran dasar dan anggaran rumah tangga (AD/ART). Pada struktur kepengurusan setidaknya terdiri dari ketua, sekretaris dan juga bendahara. Prioritas terpenting ialah melakukan verifikasi kepada Menteri Dalam Negeri atau Gubernur atau Bupati/Walikota atau Camat tergantung dari lingkup anggota organisasi masyarakat tersebut.

Ormas yang mempunyai badan hukum yang jelas seharusnya sudah mempunyai sebuah asosiasi atau yayasan sendiri. Perkumpulan adalah suatu asosiasi yang sah secara hukum terdiri atas berkumpulnya orang-orang pada suatu perkumpulan yang mempunyai maksud dan tujuan bersama misalnya pada bidang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

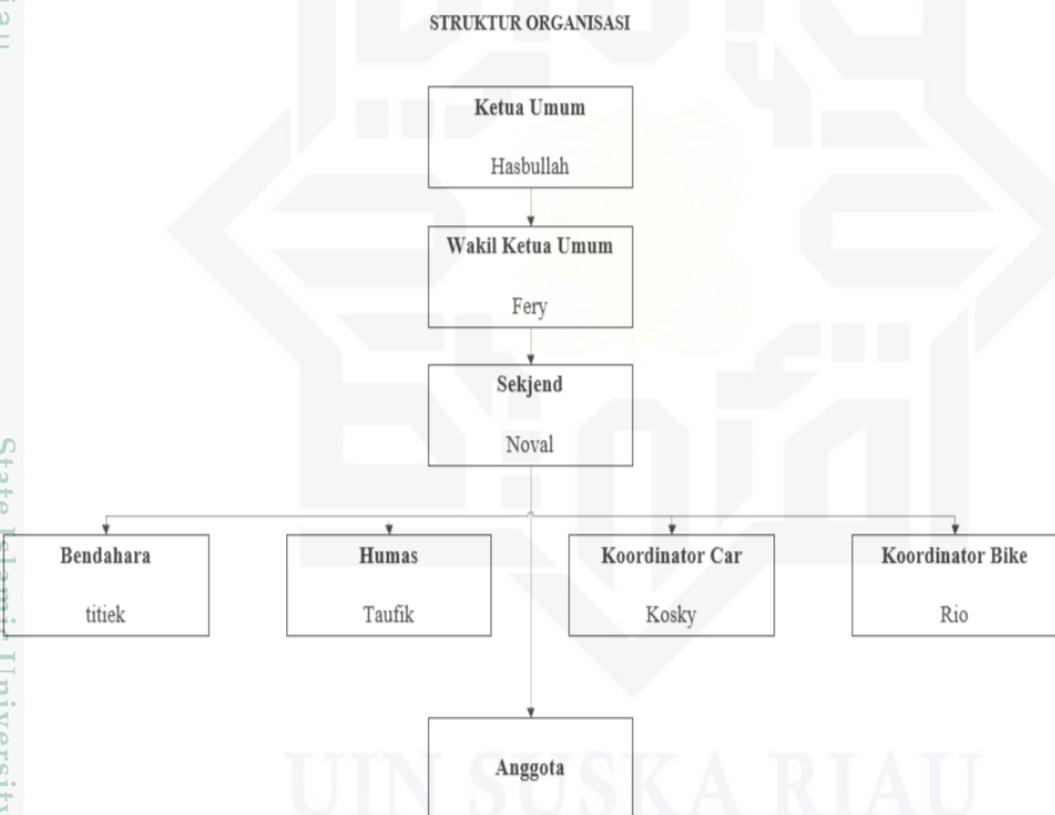
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keagamaan, kebudayaan dan sosial tanpa mengambil keuntungan dari anggotanya. Disisi lain, yayasan merupakan lembaga yang bersifat sosial yang ditujukan kepada masyarakat dan bertujuan untuk mencari sebuah keuntungan. Tapi pada kenyataannya, yayasan juga dapat membuat entitas bisnis dengan tujuan mencari keuntungan untuk mengalihkan operasinya dengan berpartisipasi dalam modal entitas bisnis. Kedua badan hukum ini, seperti badan hukum lainnya, Untuk mendirikan sebuah asosiasi dan yayasan terlebih dahulu harus mengajukan permohonan kepada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Setelah melakukan pengajuan maka akan diproses terlebih dahulu (ALI dkk., n.d.).

**2.9 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi MPAC dapat dilihat pada Gambar 2.8.



**Gambar 2.8.** Struktur Organisasi

**2.10 User Experience**

Penelitian awal dibidang *Human Computer Interaction* (HCI) berfokus pada kegunaan dengan fokus pada kinerja, pencapaian yang efisien, dan pencapaian tujuan. Saat ini, pendekatan pengalaman pengguna UX mencakup aspek kognitif dan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

emosional yang lebih luas dan lebih kompleks dari pengalaman manusia, seperti estetika, hedonisme, dan beberapa konteks lainnya. UX adalah kinerja terhadap suatu produk atau layanan ketika sedang digunakan, bukan pemanfaatan secara internal. *International Standardization Organization (ISO) 9241-2009* mendefinisikan UX sebagai “*a person’s perceptions and respons that result from the use or anticipated use of a product, system or service*”. Artinya UX adalah persepsi seseorang serta responnya setelah menggunakan suatu sistem, produk, dan jasa atau juga bisa dibidang sebagai subyektif dan berfokus kepada penggunaan. UX juga berfungsi meyakinkan bahwa sebuah produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kemampuan lebih dari cukup sehingga produk atau layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan penggunaan dari segi efisiensi dan efektivitas.

Diperlukan penelitian mengenai UX untuk mendapatkan sebuah kesimpulan baru, mendapatkan fakta dan menemukan suatu masalah. Selain itu, survei mengenai UX dapat membantu untuk memahami pengguna dan kebutuhan mereka.

Inti dari UX adalah pengalaman pengguna dalam menemukan dan memperoleh nilai dari produk. Produk ini tersedia untuk pengguna terbatas, nyaman, menarik, dan dapat digunakan. Menurut (Hanum, 2021) UX juga menjadi aspek yang sangat penting dalam memastikan sebuah aplikasi memang layak, memberikan pelayanan yang baik, dan dapat membuat para penggunanya menjadi puas atas aplikasi tersebut.

### 2.11 HEART Metrics

HEART adalah alat pengukuran pelengkap yang dikembangkan untuk kebutuhan perangkat pengukuran yang lebih berpusat pada *user-centered*. HEART juga merupakan alat ukur yang berfokus pada perasaan emosional pengguna saat setelah menggunakan suatu produk. HEART adalah kerangka kerja untuk mengukur dan meningkatkan pengalaman pengguna, dan setiap huruf mewakili metrik *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success*. Jadi, HEART Metrics adalah suatu alat / framework dengan variable *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success* yang digunakan untuk mengukur dan meningkatkan UX yang dirasakan oleh pengguna suatu produk seperti yang terlihat pada Gambar 2.11 berikut yang merupakan *HEART Framework*.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HEART FRAMEWORK			
	GOAL	SIGNAL	METRICS
<b>HAPPINESS</b>	For user to feel like the site in unique	A satisfaction rating from a survey	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction</li> <li>Perceived ease of use</li> <li>Net promoter score</li> </ul>
<b>ENGAGEMENT</b>	For users to keep discovering more content	The amount of time people spend viewing from analytics	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of videos watched per user per week</li> <li>Number of uploads</li> <li>Number of share</li> </ul>
<b>ADOPTION</b>	For users to use site or app	The number of signups per day from analytics	<ul style="list-style-type: none"> <li>Upgrades to latest version</li> <li>New subscriptions</li> <li>Purchases by new user</li> </ul>
<b>RETENTION</b>	For users to continue to use the site or app	The number of return customers from customers data	<ul style="list-style-type: none"> <li>Number of active users</li> <li>Renewal rate</li> <li>Repeat purchases</li> </ul>
<b>TASK SUCCESS</b>	For users to accomplish their goal	The number of successful completes from a study	<ul style="list-style-type: none"> <li>Search result success</li> <li>Time to upload</li> <li>Profile creation completion</li> </ul>

**Gambar 2.9.** Metrics HEART Framework

HEART dikembangkan oleh Kenny Ridder, pemimpin Tim Riset pada bidang UX di *Google*. HEART merupakan singkatan atas 5 variabel pengukuran UX, yaitu:

1. *Happiness*

Metrik ini berkaitan erat dengan aspek pengalaman pengguna seperti kepuasan, rekomendasi positif, dan persepsi kemudahan penggunaan suatu aplikasi.

2. *Engagement*

Metrik ini berkaitan dengan aktivitas atau keterlibatan pengguna dalam aplikasi. Metrik ini biasanya dikaitkan dengan frekuensi, intensitas, atau kedalaman interaksi pengguna dengan *web* selama periode waktu tertentu.

3. *Adoption*

Metrik ini berupa persentase pengguna yang mengadopsi fitur spesifik dari produk anda. Metrik ini digunakan untuk menentukan jumlah pengunjung atau pengguna baru untuk fitur aplikasi berdasarkan kriteria tertentu. Misalnya, jumlah pengguna baru aplikasi, jumlah pengguna yang meng-*upgrade* ke versi terbaru, dan sebagainya.

4. *Retention*

Metrik ini digunakan untuk menentukan jumlah pengguna aktif untuk jangka waktu tertentu dan jumlah pengguna yang akan terus kembali ke produk.

5. *Task Success*

Metrik ini berkaitan erat dengan efisiensi, yaitu waktu yang dibutuhkan un-



tuk menyelesaikan suatu tugas, efektivitas, yang merupakan persentase tugas yang diselesaikan, dan tingkat kesalahan.

## 2.12 Uji Validitas dan Reliabilitas

### 2.12.1 Uji Validitas

Verifikasi berarti menentukan keakuratan perangkat saat menguji apa yang Anda coba uji. Tujuan dari pemeriksaan validasi adalah untuk dapat mengetahui apakah data tersebut memiliki keabsahan data yang diperoleh dengan pendistribusian paket survei.

Validitas menunjukkan rentang di mana alat ukur dapat mengukur apa yang coba diukur. Data hasil uji instrumen digunakan untuk verifikasi validitas instrumen. Jenis pengaktifan perangkat yang digunakan adalah pengaktifan default. Validitas kriteria diukur dengan menghitung korelasi antara skor untuk setiap item dan skor total dengan menggunakan metode korelasi *product-moment* atau metode korelasi silang.

Dalam survei ini, jawaban dari setiap responden akan didasari oleh skala *likert*. Kemudian nilai yang didapatkan dari setiap item pertanyaan yang diberikan. Selanjutnya, kuesioner tersebut akan diuji dan dihitung menggunakan program IBM *statistic SPSS 25*.

### 2.12.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran seberapa familiar atau reliabel suatu alat ukur.

Terdapat tiga cara untuk menguji tes Reliabilitas, yakni:

1. Uji tunggal (*single test*)
2. Uji ulang (*test retest*)
3. Uji equivalen (*alternate test*)

Cara melakukan perhitungan pengukuran reliabilitas adalah menghitung nilai koefisien Reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Apabila *Alpha* hitung diatas 0,7 maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa instrumen pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel dapat diandalkan. Pada model *structural*, model dievaluasi dengan menggunakan  $R^2$  untuk kontruksi dependen, nilai jalur koefisien (*coeffisient Path*) atau *t-value* tiap *path* untuk menguji signifikansi antara kontruksi dalam model. Semakin tinggi nilai  $R^2$  maka semakin baik model prediksi penilaian yang diajukan dan skor jalur koefisien yang ditunjukan *T-statistic* harus  $> 1,96$  untuk untuk hipotesis dua arah (*two-tailed*),  $> 1,64$  untuk hipotesis satu arah (*one-tailed*) dalam pengujian hipotesis pada ( $\alpha = 5\%$ ) dan power 80%. Kategori kelayakan digunakan untuk menentukan tingkat ketidakandalan perangkat dapat dilihat pada Tabel 2.1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.1.** Kategori Kelayakan

<i>Nilai Cronbach Alpha</i>	<b>Kategori Keandalan</b>
0.0 – 0.20	Kurang Tinggi
>0,20–0,40	Agak Tinggi
>0,40–0,60	Cukup Tinggi
>0,60–0,80	Tinggi
>0,80–1,00	Sangat Tinggi

### 2.13 Aplikasi SPSS

*Statistical Package for Social Science* (SPSS) adalah sebuah aplikasi perhitungan yang digunakan untuk menghitung nilai statistik. Aplikasi SPSS ini mempunyai kelebihan yakni mampu melakukan perhitungan statistik dengan lebih cepat, dari yang sederhana hingga yang kompleks, yang dapat memakan waktu lama untuk dilakukan secara manual. Akibat mudahnya melakukan analisis statistik dengan *software* ini, maka SPSS dikenal dengan dari “Statistik Pintar Sebentar Saja”.

Tugas pengguna adalah merancang variabel untuk dianalisis, memasukkan data, dan melakukan analisis atau perhitungan menggunakan langkah-langkah menu yang tersedia. Jika perhitungan telah selesai dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah menginterpretasikan angka yang telah didapat dari perhitungan SPSS sebelumnya. Proses interpretasi ini jauh lebih penting daripada sekadar memasukkan dan menghitung angka. Untuk melakukan interpretasi ini diperlukan pemahaman tentang statistik dan metode penelitian.

Pada tahun 1968 seseorang yang bernama Norman Nie menciptakan SPSS versi yang pertama. Beberapa aktivitas dapat dilakukan hanya dengan mengarahkan dan mengklik *mouse*.

SPSS mampu membaca berbagai macam jenis data dan data tersebut bisa langsung dimasukkan ke data editor SPSS walaupun *file* nya masih berupa data mentah. Data yang ada pada SPSS harus berbentuk baris dan kolom. Kasus memuat informasi mengenai unit analisis, dan variabel merupakan informasi yang didapatkan dari masing-masing status.

SPSS memiliki beberapa kelebihan, yaitu sebagai berikut:

1. Dapat mengakses berbagai format data yang tersedia, seperti dBase, Lotus, file teks, dll. Ini artinya dapat menggunakan data yang ada dalam berbagai format data untuk analisis langsung.
2. SPSS memberikan tampilan data yang lebih informatif.
3. Ini memberikan informasi yang lebih spesifik dengan memberikan kode alasan untuk data yang hilang.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Mudah digunakan dan pengguna tidak perlu belajar bahasa pemrograman. Aplikasi SPSS mempunyai menu-menu yang digunakan untuk melakukan pengolahan data, yaitu sebagai berikut:

1. *File*, berguna membuka dan menutup *file* terkait dengan *file* yang diproses. Beberapa submenu yang sering digunakan pada aplikasi SPSS ini adalah *new, open, save* dll.
2. *Edit*, berguna untuk melakukan editing, seperti *copy, delete* dan *undo*.
3. *View*, submenu utama yang menampilkan tampilan SPSS yang terdiri dari *status bar, tools bar, dan value labels*.
4. *Data*, pada menu ini dapat dilakukan pengolahan data. Submenu data yang biasanya sering digunakan adalah *insert variabel*.
5. *Transform*, jika ada perubahan atau penambahan data biasanya yang digunakan adalah menu *transform* dan submenunya adalah *replace missing value* dan *creat time series*.
6. *Analyse*, pada menu inilah dilakukannya proses pengolahan data dan berlangsung proses analisis data. Beberapa submenu yang tersedia adalah *report, dan descriptive statistic*.
7. *Graphs*, proses pembuatan grafik yang terlihat seperti *interactive, maps bar dan line* yang menggunakan menu *graphs*.
8. *Utilities*, berguna jika ingin mencari informasi mengenai variabel, file dan lain sebagainya.
9. *Add-ons*, menu ini memberikan perintah kepada SPSS jika ingin menggunakan tambahan aplikasi lainnya seperti *amos, SPSS data entry, dan text analysis*.
10. *Windows*, berguna untuk melakukan perpindahan antara satu *file* ke *file* lainnya.
11. *Help*, biasa dikenal dengan menu bantuan, menu ini bisa digunakan oleh pengguna jika terjadi masalah pada aplikasi SPSS.

## 2.14 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan dalam penelitian ini yaitu penelitian UX dengan menggunakan *framework* HEART Metrics. Penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.2



**Tabel 2.2.** Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Kerry Rodden, Hilary Hutchinson, dan Xin fu (2010)	<i>Measuring the User Experience on a large Scale: User-Centered Metrics for Web Applications</i>	Dalam penelitian ini, tim dari <i>Google</i> ini membuat sebuah alat ukur untuk <i>User Experience</i> dalam sebuah kerangka kerja yang bernama HEART Metrics atau <i>HEART Framework</i> , yang nantinya semoga dapat mendorong lebih banyak penelitian yang menggunakan <i>framework</i> ini.
2	Okta Verina Tri Utama, Citra Wignana, Dwi Mustika Kusumawardini	Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan NAPZA menggunakan HEARTH <i>framework</i>	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan tiga variabel dari HEART Framework bernilai sangat setuju, artinya sistem informasi rehabilitasi yang dievaluasi dapat diterima berdasarkan pengalaman pengguna. Sistem informasi rehabilitasi menunjukkan <i>level usability</i> pada kriteria "very high" dengan menggunakan <i>Correlation Coeffitition</i> berdasarkan lima variabel HEART <i>Framework</i> .
3	Muhammad Lukmanul Khakim dan Osa Omar Sharif	Analisis <i>User Experience</i> aplikasi GO-JEK menggunakan HEART Metrics	Penelitian ini dilakukan secara sistematis mangambil sampel 400 pengggun aplikasi GO-JEK yang didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara <i>online</i> melalui media sosial dan <i>messenger</i> . Hasilnya adalah <i>user experience</i> aplikasi GO-JEK pada tingkat baik. Dengan hasil ini menandakan bahwa aplikasi GO-JEK berhasil memberikan pengalaman yang baik kepada para penggunanya.
4	Ananda Vickry Pratama, Aprilia Dian Lestari, dan Qurrotul Aini	Analisis <i>User Experience</i> Aplikasi <i>Academic Information System</i> (AIS) <i>Mobile</i> untuk <i>User-Centered Metrics</i> menggunakan HEART <i>Framework</i>	Pada penelitian ini, kuesioner disembarkna kepada 100 responden. Hasil data kuesioner diuji dalam bentuk <i>dashboard</i> . Berdasarkan data yang sudah diolah, tidak ada satupun <i>set Goal-Signal-Metrics</i> pada HEART <i>framework</i> yang tercapai karena nilai Metrics yang didapatkan masih dibawah nilai yang diharapkan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

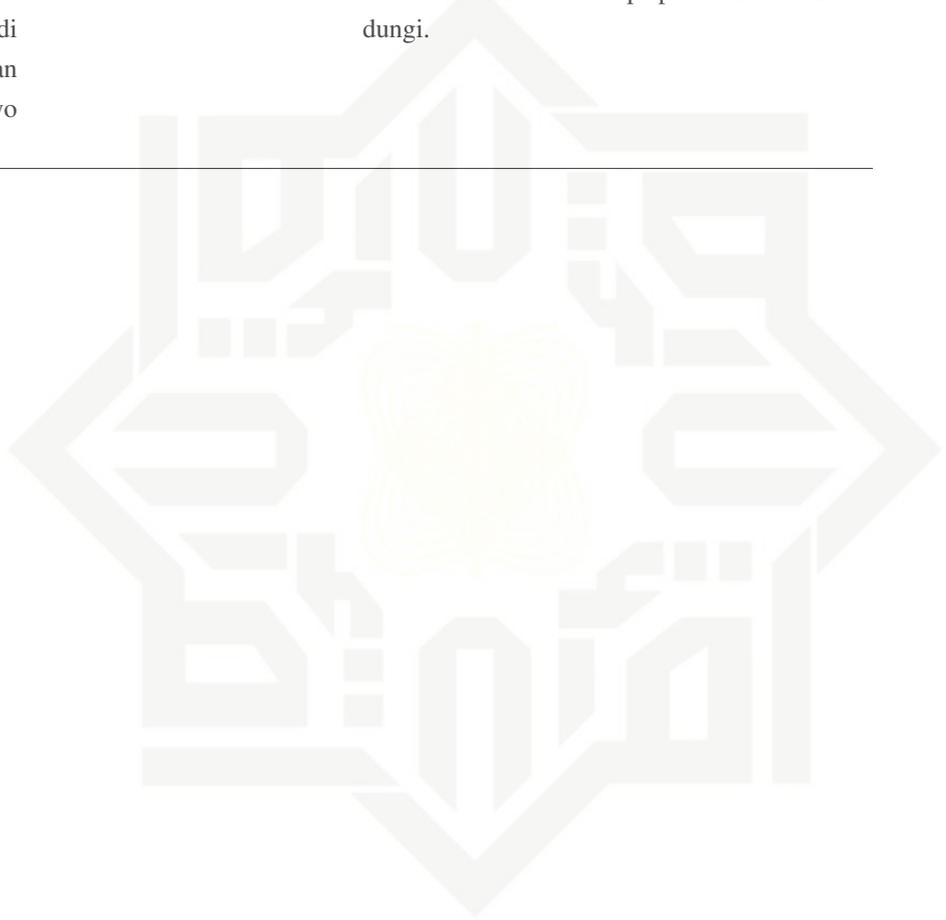


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
5	Aprilina Latifah Hanum, Tiara Karunia Miranti, Diah Fatmawati, Muhammad Frendi Diyon, dan Cahyo Joyo Prawiro	Analisis <i>User Experience</i> aplikasi <i>Mobile Peduli Lindungi</i> Menggunakan <i>HEART Framework</i>	Pada peneilitan ini, kuisisioner yang disebar adalah sebanyak 399 responden. Hasil dari penelitian ini adalah masih dibutuhkan beberapa perbaikan lagi misalnya tampilan Pedulli Lindungi dengan memerhatikan faktor UX dan juga UI, pengembangan fitur, sosialisasi fitur Peduli Lindungi, hingga peningkatan efisiensi dan efektivitas terhadap aplikasi Peduli Lindungi.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

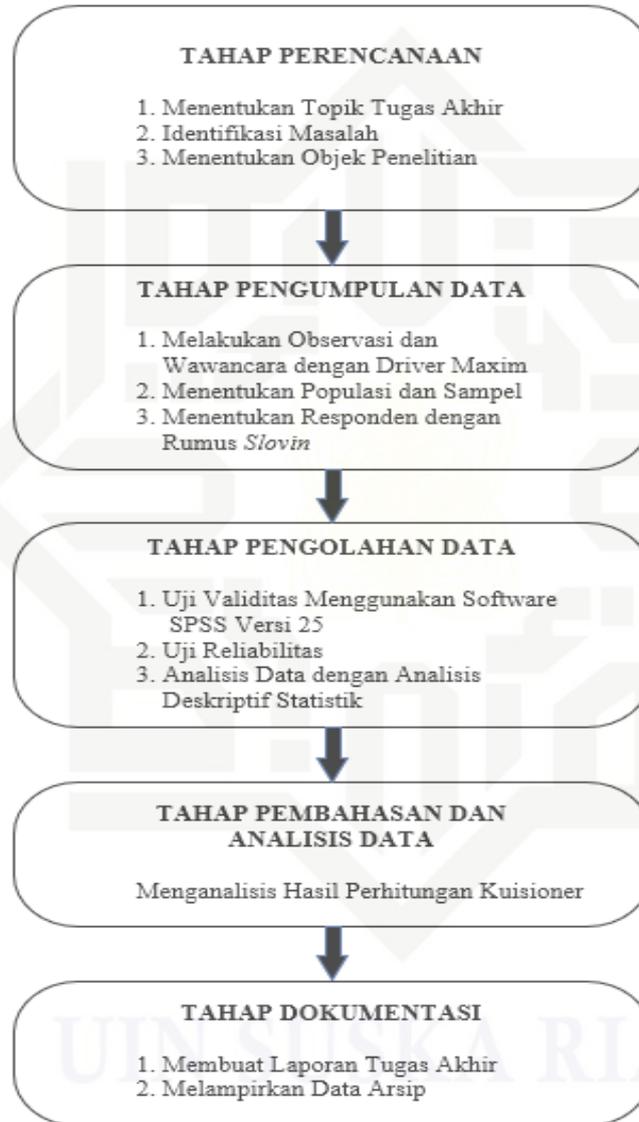
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metodologi Penelitian

Penulis melakukan beberapa tahapan-tahapan saat melakukan penelitian Tugas Akhir. Alur penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 3.1.



**Gambar 3.1.** Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang baik dan benar dapat menciptakan model baru bagi perkembangan pada bidang ilmu pengetahuan. Konsekuensi terhadap pemikiran model baru tidak selamanya memadai dan memungkinkan untuk terjadinya peruba-



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

han lebuah jauh lagi. Dengan kata lain, hasil pergeseran paradigma dan selalu bersifat relatif, bergantung pada data dan fakta yang dikumpulkan di dunia nyata dan dianalisis menurut prinsip-prinsip ilmiah (Mulyadi, 2011).

Prinsip yang dimaksudkan adalah penelitian yang dilakukan (*research*). Asal kata penelitian adalah “*re*” yang mempunyai arti “kembali”, sedangkan “*search*” mempunyai arti “mencari”. Jadi “*research*” adalah “mencari lagi”. Kemudian muncul pertanyaan, apa yang sedang dicari? Tentu jawabannya adalah mencari sesuatu yang hilang. Hilang berarti sesuatu yang tidak ada dari jumlah yang seharusnya ada. Jika harusnya berjumlah 100 tetapi yang ada hanya 80, pertanyaannya adalah di mana 20 lainnya? maka itulah yang akan dicari (Mulyadi, 2011).

Jika terdengar kata penelitan, maka orang-orang bertanya-tanya tentang adanya sesuatu hal yang “belum ditemukan agar segera ditemukan”, “masih kurang jelas sehingga harus dijelaskan”, masih menjadi “tanda tanya sehingga harus dijawab”, “masih kurang maksimal sehingga harus dimaksimalkan”. Oleh sebab itu dibutuhkan sebuah cara untuk mengungkap seluruh ketidakjelasan dan tanda tanya yang sekiranya masih bekum maksimal. (Mulyadi, 2011).

### 3.1.1 Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan dilakukan untuk merencanakan apa yang ingin diteliti, menetapkan tujuan penelitian, dan menentukan apa yang perlu dilakukan untuk melaksanakan penelitian tersebut. Pada tahapan ini terdapat proses identifikasi masalah yang dialami oleh *driver* ketika menggunakan aplikasi Taxsee Driver.

Kemudian membaca dan mempelajari penelitian terdahulu untuk dijadikan referensi untuk membantu dalam penelitian ini. Menentukan batasan masalah yang akan diteliti, pada penelitian ini *driver* Taxsee Driver yang diteliti adalah *driver* Taxsee Driver yang berada di Pekanbaru dan yang tergabung dalam salah satu komunitas Taxsee Driver yang ada di Pekanbaru, dengan menggunakan *Sampling* Jenuh yaitu menjadikan semua anggota populasi sebagai sampel. Penentuan batasan masalah ini dilakukan supaya penelito lebih berfokus dan tidak melebar.

Adapun tahapan pada tahap perencanaan ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan Topik Tugas Akhir

Hal pertama yang penulis lakukan pada penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah menentukan judul penelitian. Judul penelitian Tugas Akhir yang diangkat oleh penulis adalah Analisis *User Experience* pada Aplikasi *Driver* Ojek *Online* menggunakan Metode HEART Metrics.

2. Identifikasi Masalah



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Merumuskan masalah, membatasi masalah penelitian, tujuan dan penelitian. Pada fase ini akan dilakukan klarifikasi masalah terhadap apa yang anda teliti dan menetapkan batasan masalah penelitian serta membuat tujuan dari penelitian serta manfaat dari penelitian tersebut.

### 3. Menentukan objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah para *driver* ojek *online* MPAC.

#### 3.1.2 Tahap Pengumpulan Data

Agar penulis dapat memahami lebih jauh terhadap permasalahan yang sedang sedang diteliti, maka dilakukanlah pengumpulan data. Pengumpulan data ini dilakukan agar penulis bisa mendapatkan data yang sekiranya dibutuhkan dalam penelitian ini. Data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder.

##### 1. Data Primer

Maksud dari data primer tersebut yakni data hasil wawancara yang dilakukan kepada *driver* Taxsee Driver yang menjalankan proses Aplikasi Taxsee Driver terkait masalah adaptasi pemakaian sistem informasi pada aplikasi Taxsee Driver.

##### 2. Data Sekunder

Maksud dari data sekunder tersebut adalah data pendukung yang meliputi catatan atau laporan yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan. Sumber data sekunder lainnya yang didapatkan peneliti adalah informasi dari buku, majalah, dan internet, serta berkaitan dengan penelitian yang dilakukan untuk mendukung penelitian tersebut.

Beberapa teknik yang tersedia untuk pengumpulan data. metode Pengumpulan data yang digunakan juga merupakan alat untuk melakukan penelitian ini dan dapat dijelaskan sebagai berikut (Jogiyanto Hartono dkk., 2018):

##### 1. Wawancara

Wawancara adalah dua orang yang melakukan kegiatan tanya jawab terhadap suatu permasalahan untuk memperoleh data atau hasil dari responden. Pada penelitian ini penulis wawancara dengan beberapa *driver* Maxim yang tergabung dalam komunitas MPAC. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak terkait yang dapat dilihat pada Lampiran A.

##### 2. Observasi

Mengamati secara langsung terhadap objek yang diteliti, yakni aplikasi Taxsee Driver, dan mencermati kegiatan apa yang dilakukan. Kemudian hasil pengamatan tersebut nantinya akan dijadikan data yang akan berguna



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menetapkan masalah.

### Kuesioner Penelitian

Kuesioner penelitian adalah metode pengumpulan data yang menjawab serangkaian pertanyaan yang diberikan kepada responden. Pengalaman pengguna terhadap produk atau layanan jasa yang digunakan mereka. Setiap pengguna pasti mempunyai persepsi atau pandangan yang berbeda ketika mereka menggunakan produk atau layanan yang sama. Dan biasanya pengalaman para pengguna yang berbeda tersebut diperlukan untuk data acuan. Oleh karena itu akan lebih mudah dengan menyebarkan kuesioner penelitian, terutama bila kuesioner tersebut didistribusikan secara *online*. Pendekatan yang dilakukan menggunakan variabel dari metode HEART (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success*) yang mana untuk mengetahui pengalaman pengguna atau *user experience*. Kuesioner penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1

**Tabel 3.1.** Kriteria Kuesioner dalam Penelitian

Variabel	Item Quitioners
<i>Happines</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa puas setelah menggunakan aplikasi Taxsee Driver Maxim.</li> <li>2. Saya merasa Aplikasi Taxsee Driver Maxim mudah digunakan.</li> <li>3. Saya menyukai tampilan dari Aplikasi Taxsee Driver Maxim.</li> <li>4.Saya merasa nyaman ketika menggunakan Aplikasi.</li> <li>5. Saya merasa harus memakai aplikasi Taxsee Driver Maxim.</li> <li>6. Saya merasa senang dengan tampilan aplikasi Taxsee Driver Maxim.</li> </ol>
<i>Engagement</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Aplikasi Taxsee Driver Maxim dapat diakses setiap saat.</li> <li>8. Saya dapat menghabiskan waktu dengan menggunakan Aplikasi Taxsee Driver Maxim.</li> </ol>
<i>Adoption</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9.Saya tahu bagaimana menggunakan aplikasi Taxsee Driver Maxim.</li> <li>10. Saya merasa aplikasi Taxsee Driver Maxim dapat memenuhi kebutuhan saya.</li> <li>11. Saya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari aplikasi Taxsee Driver Maxim.</li> </ol>
<i>Retention</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12.Saya sering menggunakan fitur-fitur yang ada pada aplikasi Taxsee Driver Maxim.</li> <li>13. Saya akan terus menggunakan aplikasi Taxsee Driver) Maxim selama menjadi <i>driver</i> Taxsee Driver Maxim.</li> <li>14. Kualitas aplikasi Taxsee Driver Maxim sudah baik.</li> </ol>



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 3.1** Kriteria Kuesioner dalam Penelitian (Tabel lanjutan...)

Variabel	Item Questioners
Task Success	15. Saya selalu menggunakan aplikasi Taxsee Driver Maxim di saat orderan masuk.
	16. Saya tidak pernah meng-uninstal aplikasi Taxsee Driver Maxim.
	17. Saya dapat menyelesaikan banyak hal terkait orderan dalam aplikasi Taxsee Driver Maxim.
	18. Saya dapat melihat orderan pada aplikasi Taxsee Driver Maxim.

Berdasarkan Tabel 3.1 pengumpulan data dilakukan dengan persamaan *slovin* dan jumlah responden ditentukan dengan teknik *Probabilistic Sampling*, atau *Simple Random Sampling*. Responden yang digunakan pada penelitian kali ini adalah para *driver* Taxsee Driver. *Simple Random Sampling* menurut (D. Sugiyono, 2013) dalam (Nugraha, 2018) dikatakan sederhana karena pengambilan sampelnya acak terlepas dari tingkat yang ada dalam populasi. Sehingga setiap anggota yang ada dalam populasi mempunyai peluang yang sama.

Menurut (Nugraha, 2018) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi beberapa individu atau kelompok tentang suatu fenomena. responden menjawab berdasarkan pilihan jawaban yang tersedia. Masing-masing jawaban yang diberikan oleh responden memiliki nilai yang berbeda.

Skala yang digunakan adalah 1-5, kemudian responden memberikan penilaian terhadap pertanyaan yang diberikan dari indikator seperti pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2.** Skala *Likert*

Skor	Kriteria Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang memudahkan analisis data, dan tanggapan responden diperlukan dalam skala lima skala untuk mendapatkan nilai data untuk setiap item dalam kuesioner. Menurut sebuah penelitian, 5 atau 7 skala interval respons alternatif dapat digunakan untuk menunjukkan skor rata-rata yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan skor tertinggi yang dapat dicapai



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dibandingkan dengan skala kurang dari itu (Nugraha, 2018). Disisi lain untuk jawaban netral diberikan kepada responden yang cenderung mempunyai jawaban sedang (*moderate trait standing*).

Skala nilai yang menyediakan nilai tengah tidak begitu terlihat perbedaannya dengan yang tidak menyediakan, hanya perbedaan yang didapat pada varian skor. Reliabilitas dan validitas butir tidak akan memiliki perbedaan. Dengan memberikan nilai rata-rata, varian data lebih tinggi daripada nilai lainnya. Oleh karena itu, memberikan rata-rata dapat mengakibatkan perbedaan dalam data.

Populasi didefinisikan sebagai domain umum yang terdiri dari: objek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu ditentukan oleh peneliti yang diteliti dan menarik sebuah kesimpulan (P. Sugiyono, 2016). Dalam hal ini populasi yang digunakan adalah *driver* yang telah bergabung pada komunitas M-PAC.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan sifat-sifat yang dimiliki oleh populasi. Jika populasinya besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh populasi, misalnya karena dana, personel, batasan waktu, dan lain-lain, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi (P. Sugiyono, 2016). Sampel yang akan diteliti adalah *driver* yang bergabung pada komunitas MPAC yang berada di Pekanbaru, dengan jumlah total 571 orang.

Teknik *sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Berbagai teknik pengambilan sampel digunakan untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian. Penelitian ini tentunya mempunyai teknik pengumpulan sampel, dalam hal ini adalah *Probability Sampling*, Suatu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan kepada seluruh atau sebagian dari populasi sampel sasaran. Menggunakan rumus *Slovin* untuk mencari jumlah data responden. Total sampel ( $n$ ) dan populasi ( $N$ ) pada jumlah keseluruhan adalah 571 pengguna aplikasi Taxsee Driver dan taraf kesalahan sebesar 10% (0,1), adalah:

Rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3.1)$$

Persamaan 3.1 adalah rumus *Slovin*.

Keterangan:

$n$  adalah ukuran sampel

$N$  adalah jumlah populasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e adalah persentase kesalahan, taraf  $e = 10\%$  (0,1)

$$n = \frac{571}{1+571(0,1)^2} = 85,1$$

Berdasarkan sampel dari proses tersebut, ditetapkanlah responden yang digunakan pada penelitian ini adalah berjumlah 85 orang responden.

Saat mengembangkan kuesioner, unsur-unsur kuesioner disusun sebagai berikut konfigurasi atau variabel tersembunyi, adalah variabel yang belum dibuat ini akan diukur. Jika variabel tersebut hendak diukur, maka item pertanyaan tersebut dapat diukur dengan menggunakan skala pengukuran. Hal ini dapat diukur dan digunakan sebagai item survei. Penelitian ini menggunakan item angket yakni variabel HEART. Variabel dan jumlah pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut

**Tabel 3.3.** Variabel dan Jumlah Pertanyaan

Framework	Kriteria Jawaban	Jumlah Pertanyaan
HEART	<i>Happiness</i>	6
	<i>Engagement</i>	2
	<i>Adoption</i>	3
	<i>Retention</i>	5
	<i>Task Success</i>	2
	<b>Total</b>	<b>18 Item</b>

### 3.1.3 Tahap Analisis dan Pengolahan Data

Selanjutnya adalah tahap mengolah data yang sebelumnya sudah didapatkan dari wawancara dengan narasumber terkait dan dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan yakni *driver*.

Pada tahap mengelola data yaitu dilakukan menggunakan teknik analisis statistik yang alatnya berupa *software* SPSS 25, dimana pengujian yang dilakukan yaitu uji Validitas dan uji Reliabilitas. Aplikasi ini membantu untuk menetapkan jawaban yang dicari dari kuesioner yang telah disebar dan menemukan persentase setiap jawaban.

#### 1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya data sebelum diolah. Pengujian validitas dilakukan menggunakan *software* SPSS versi 25. Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel, dengan taraf signifikansi yang digunakan sebesar  $5\%$  (0,05). Kemudian jika data dinyatakan valid, kemudian akan dilanjutkan untuk di analisa. Jika ditemukan pernyataan yang tidak valid, maka harus diperbaiki sampai pernyataan tersebut menjadi valid.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Uji Reliabilitas

Sebelum melakukan pengolahan data, terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan terhadap data yang ingin diolah apakah sudah tervalidasi kebenarannya. Dalam SPSS sendiri, uji Reliabilitas berfungsi untuk mengetahui konsistensi kuesioner yang digunakan. Oleh karena itu, jika Anda mengulangi kuesioner yang sama dalam survei ini, kuesioner tersebut akan dapat diandalkan. Pengujian Reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai dari *Cronbach Alpha*. Apabila nilai *Cronbach Alpha* suatu pernyataan berada diatas nilai 0,60 maka pernyataan tersebut dapat dikatakan reliabel.

### 3.1.4 Tahap Mengelola Data Berdasarkan HEART Framework

Data yang terkumpul akan dideskripsikan sesuai dengan karakteristiknya. Kuesioner berdasarkan nama, usia, jenis kelamin dan status pekerjaan. Setelah itu, untuk masing-masing variabel dilakukan analisis deskriptif. Analisis data dilakukan dengan berdasarkan HEART framework berupa variabel *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success*.

### 3.1.5 Tahap Dokumentasi

Tahapan dokumentasi adalah tahapan terakhir pada penelitian, yakni dilakukan penyelarasan antara hasil yang didapat dengan tujuan penelitian yang telah didapatkan sebelumnya, sehingga penulis dapat memberikan kesimpulan dan saran-saran yang berdasarkan hasil penelitian ini untuk dijadikan solusi atas permasalahan yang terjadi.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa yang dilakukan oleh peneliti dalam mengukur *User Experience* pengguna aplikasi Taxsee *Driver* dengan menggunakan metode HEART Metrics, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil yang didapatkan dari penelitian analisis deskriptif mengungkapkan bahwa aplikasi Taxsee *Driver* mendapatkan respon "Sedang" dari pengguna aplikasi Taxsee *Driver* pada interval (2,61–3,40) berbasis variabel *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*.
2. Tingkat *User Experience* pada aplikasi Taxsee *Driver* sudah cukup memberikan pengalaman yang baik bagi para pengguna, namun masih perlu perbaikan pada setiap variabelnya, yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*.
3. Berdasarkan perhitungan analisis deskriptif yang dilakukan dari 18 item pertanyaan, didapatkan lima pertanyaan dengan nilai rata-rata (*mean*) terendah. Dengan ini dapat dikatakan aplikasi Taxsee *Driver* cukup memuaskan namun belum sepenuhnya karena masih memiliki beberapa pertanyaan untuk setiap variabel dengan nilai rata-rata nilai (*mean*) yang rendah dan harus segera dilakukan pengembangan dan perbaikan.

#### 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian terhadap *User Experience* pengguna aplikasi Taxsee *Driver* dengan menggunakan metode HEART Metrics, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pada penelitian yang akan datang diharapkan agar bisa menggunakan kedua metode yang telah disediakan, yaitu HEART dan PULSE Metrics All Community sehingga dapat menilai *User Experience* untuk dua sisi, yaitu dari sisi *user feeling* dan sisi produknya.
2. Pada rekomendasi yang sudah disajikan oleh peneliti menyarankan kepada pengembang aplikasi Taxsee *Driver* untuk melakukan beberapa perbaikan-perbaikan terhadap aplikasinya ke versi yang terbaru agar aplikasi Taxsee *Driver* dapat dinikmati dengan memuaskan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, A., dan Khuzaini, K. (2017). Persepsi masyarakat terhadap penggunaan transportasi online (go-jek) di surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(9).
- ALI, K., dkk. (n.d.). *Kebebasan berserikat dalam peraturan perundang-undangan di indonesia (studi analisis undang-undang nomor 16 tahun 2017)* (B.S. thesis). Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ali, M., Kharis, A., dan Karlina, D. (2019). Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam penggunaan jasa ojek online (go-jek) di kota mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 6(2), 75–84.
- Astuti, D. Y., Handayani, E. S., Sunaini, S., Rahmawati, U., dan Winarni, W. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan aplikasi maxim terhadap kepuasan pelanggan. *Research in Accounting Journal (RAJ)*, 1(3), 412–419.
- Felicia, F., Kelly, A., Djunaidi, S., Ariansyah, N., Chandra, M. M., Vincent, V., dan Pribadi, M. R. (2022). Pengembangan ui/ux pada aplikasi ka. com menggunakan metode design thinking. Dalam *Mdp student conference* (Vol. 1, hal. 450–456).
- Hanum, Z. (2021). Kemenkominfo: 89% penduduk indonesia gunakan smartphone. *Media Indonesia*, 7.
- Jogiyanto Hartono, M., dkk. (2018). *Metoda pengumpulan dan teknik analisis data*. Penerbit Andi.
- Khakim, M. L., dan Sharif, O. O. (2018). Analisis user experience aplikasi go-jek menggunakan heart metrics. *eProceedings of Management*, 5(1).
- Kotler, P. (n.d.). dan gary amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Kedelapan*, Erlangga, Jakarta.
- Meriza, A. (2020). *Tinjauan hukum islam dan hukum positif tentang penetapan profit insentif ojek online* (Unpublished doctoral dissertation). UIN Raden Intan Lampung.
- Mulyadi, M. (2011). Penelitian kuantitatif dan kualitatif serta pemikiran dasar menggabungkannya. *Jurnal studi komunikasi dan media*, 15(1), 128–137.
- Nugraha, O. S. A. (2018). *Analisis user experience pada situs e-commerce c2c menggunakan heart dan pulse framework* (Unpublished doctoral dissertation). University of Muhammadiyah Malang.
- Riezkiadi, W., Rahadi, N. W., dan Purwanto, R. (2016). Pengembangan sistem administrasi surat masuk dan keluar berbasis desktop dan mobile (studi kasus

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



politeknik negeri cilacap). *JTT (Jurnal Teknologi Terapan)*, 2(1), 29–36.

- Rodden, K., Hutchinson, H., dan Fu, X. (2010). Measuring the user experience on a large scale: user-centered metrics for web applications. Dalam *Proceedings of the sigchi conference on human factors in computing systems* (hal. 2395–2398).
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r&d.
- Sugiyono, P. (2016). Metode penelitian manajemen (pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi (mixed methods), penelitian tindakan (action research, dan penelitian evaluasi). *Bandung: Alfabeta Cv.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A

### HASIL WAWANCARA

1. Transkrip wawancara dengan bapak Indra

Tempat : Rumah bapak Indra

Waktu : 17 : 30

**Pertanyaan :** Apa saja pengalaman bapak terhadap aplikasi (*taxsee driver*) maxim ini?

**Jawaban :**

Kalo ditanya aplikasi, ya namanya aplikasi pasti ada postif negatif, begitu juga dengan aplikasi ojol lainnya, lebih nya disini kurangnya disini. Keuntungan salah satu (*taxsee driver*) maxim yang berbeda dengan lain-lain tu yang paling utama, (*taxsee driver*) maxim bisa menentukan beberapa titik tujuan, contoh kita order disini (Apotek Keluarga) mau ke pasar pagi arengka, pas sampe pasar pagi arengka, “bang bisa tunggu sebentar, nantik kita mau ke arifin ahmad, bisa tinggal tambahin titik. Dan juga ada waktu tunggu berbayar namanya, waktu berbayar itu 500 per menit. Nah itu beda nya dengan yang lain, dan itu keunggulannya. Nah kita tu bisa dalam satu orang Cs itu, bisa aja kita bawa 10 kali bawa dia, kesini, kesini, jadi nantik dia bakal otomatis nantik mekalkulasi jaraknya.

Satu lagi untuk yang ngambil mudah mungkin di tempat lain juga sama. (*taxsee driver*) maxim ini kita bisa ngambil yang namanya rute balik. Contohnya, misal kita rumah ke Uin, payah kali mau ngetik, ambil aja rute yang tadi, maka itu aja lagi yang di putar nya. Itu lah salah satunya.

Kelemahannya, namanya juga dia aplikasi baru sering error masih, dulu kami paling sering complain karena server. Jadi ketika jam sibuk jam 4 sampai jam 6 itu kan jam-jamnya sibuk, itu sering terjadi error. Jadi sering punya kita tu nantik Gps nya bakal hilang. Atau nantik ada, orderan masuk tapi kita ngak tau, rupanya nantik tiba-tiba terjadi penolakan.

Jadi untuk di ASIA ini, pusatnya masih di Singapore, delay jadinya. Jadi semua itu pakai satu titik, jadi di situ mungkin udah overload. Jadi sekarang (*taxsee driver*) maxim sekarang mencari salah satu alternatif, mungkin di jakarta satu. Jadi untuk saat ini sudah jauh berkurang hal yang seperti itu. Satu lagi (*taxsee driver*) maxim kekurangannya, ada sistem Prioritas itu yang terkadang yang membuat persaingan di antara sesama driver. Kalau di (*taxsee driver*) maxim di Car yang lebih sering, yang pakai stiker itu lebih di prioritas kan. Dibandingkan dengan yang tidak punya stiker, walaupun



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sama-sama ada. Dia akun itu akan tertulis, Prioritas di tingkatkan. Sedangkan yang lain akan tertulis bekerja. Jadi pas sama-sama mangkal, yang bekerja akan kena. Tapi disini ada syaratnya untuk mendapatkan prioritas. Driver wajib melakukan 30 orderan dan mendapatkan rating 90. Kalau sudah terpenuhi driver bisa mengajukan.

Penolakan tugas otomatis, misalkan kita aktif, masuk orderan, males kita angkat nya, maka dia akan otomatis merah sendiri. Namun ini bisa dihilangkan dengan rajin kembali. Terus kelemahan sekarang masih di fooddrive nya, belum otomatis bekerja dengan gerai, contohnya tidak melakukan pembayaran secara online, namun (*taxsee driver*) maxim masih manual, kadang driver yang nalangin. Jadi itu bakalan tetap ada kerjasama, namu namanya baru ya perlahan, karena (*taxsee driver*) maxim masih tiga tahun.

Namu sekarang yang ojeknya, (*taxsee driver*) maxim lagi di atas angin dibanding yang lain, karena lebih murah dan bisa rute perjalanan di beberapa titik. Ada pengalaman saya sampai 16 titik, dari arifin ahmad sampai apotik yang ada di rumah sakit ahmad yani. Dengan tarif waktu tunggu sebesar 500 selama 10 menit.

Pengalaman ayah pribadi, pengalaman dari kawan-kawan itu ayah udah di (*taxsee driver*) maxim ini, jadi ayah udah rasain. Saya juga masuk di komunitas (*taxsee driver*) maxim. saya sendiri termasuk perintis MPAC. Ksmi pingin MPAC ini jadi wadah satu pintu.

Kadang ada pemblokiran akun, mungkin ada kesalahan. Mungkin driver ngak senang, jadi driver mengeluarkan kata kotor. Kalo dulu, kita waktu jadi driver kita ada training, ketika kita ada kesalahan akun kita ngak langsung di blokir, di telpon dulu drivernya. Sekarang ndak, langsung otomatis di blokir. Dulu di telpon dulu sama customer service.

2. Transkrip Wawancara dengan Bapak Mukhlis

Tempat : Warung Kopi

Waktu : 17 : 30

(a) **Pertanyaan** : Kapan berdirinya MPAC?

**Jawaban** : Sekitar tanggal 26-27 Juni 2020.

(b) **Pertanyaan** : Ketua MPAC?

**Jawaban** : Om Hasbullah.

(c) **Pertanyaan** : kalo om sendiri menjabat sebagai apa?

**Jawaban** : saya sebagai Koordinator Umum sekaligus pendiri MPAC.

(d) **Pertanyaan** : Ada visi dan misinya om?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

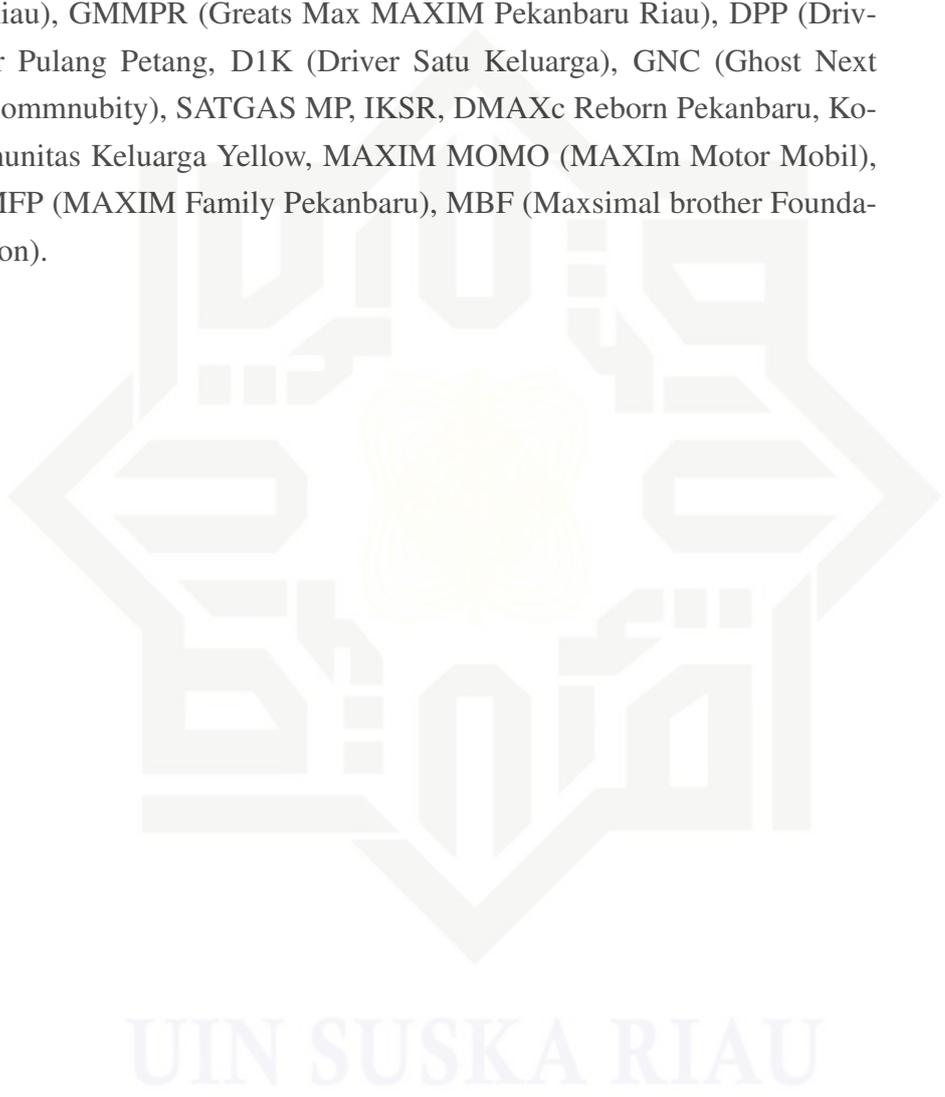
**Jawaban :** ada, tapi lagi di tangan sekjen nya MPAC.

(e) **Pertanyaan :** Ada berapa jumlah keseluruhan anggota MPAC?

**Jawaban :** ada sekitar 700 orang.

(f) **Pertanyaan :** apa saja nama komunitas yang ada di MPAC ini ?

**Jawaban :** ada LEGEND Community, SINLE RIDER Independent, M- PLC, Maxstreet Family Pekanbaru, LADIES MAXIM BIKE, MARCY (MAXIM Rider Community), M-PR (MAXIM Pekanbaru Riau), GMMPR (Greats Max MAXIM Pekanbaru Riau), DPP (Driver Pulang Petang, D1K (Driver Satu Keluarga), GNC (Ghost Next Community), SATGAS MP, IKSAR, DMAXc Reborn Pekanbaru, Komunitas Keluarga Yellow, MAXIM MOMO (MAXIm Motor Mobil), MFP (MAXIM Family Pekanbaru), MBF (Maximal brother Foundation).



## LAMPIRAN B

### HASIL DOKUMENTASI

#### Dokumentasi Wawancara



UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Penyebaran kuisioner penelitian kepada driver maxim

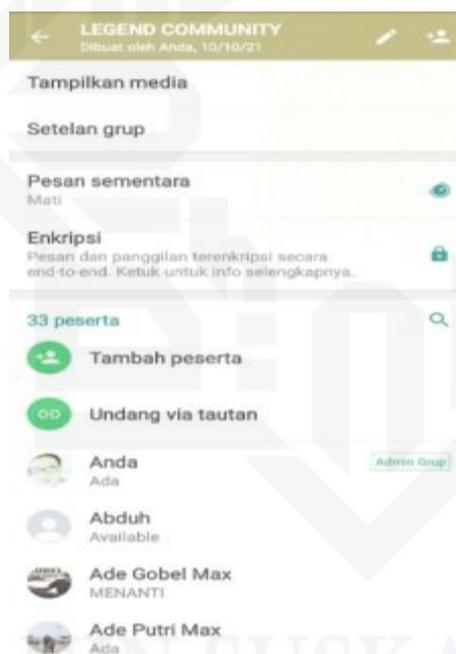


#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Dokumentasi Grup WhatsApp Komunitas MPAC





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

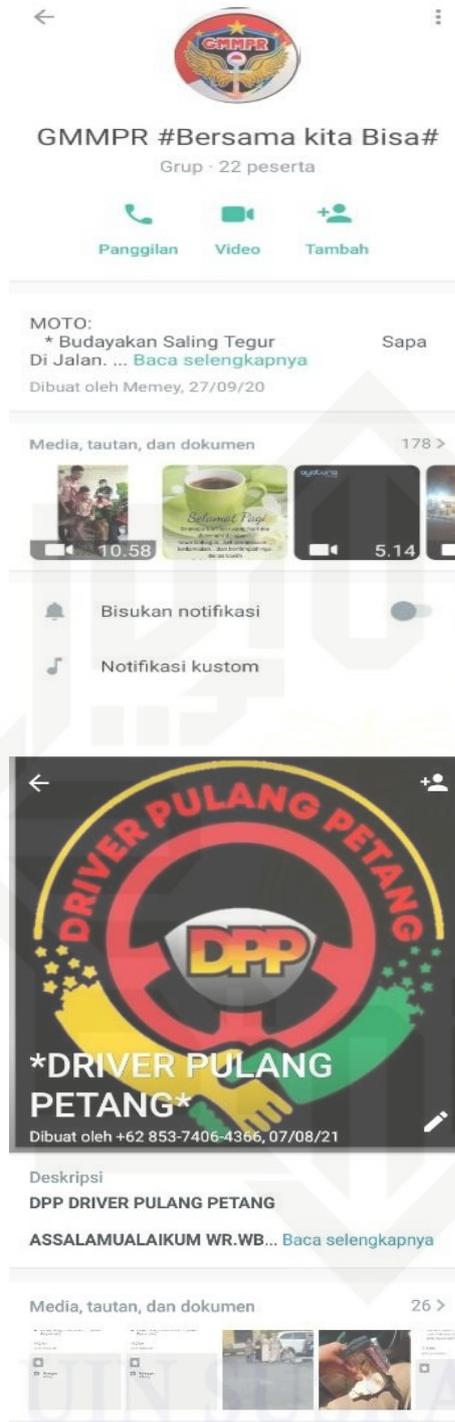
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

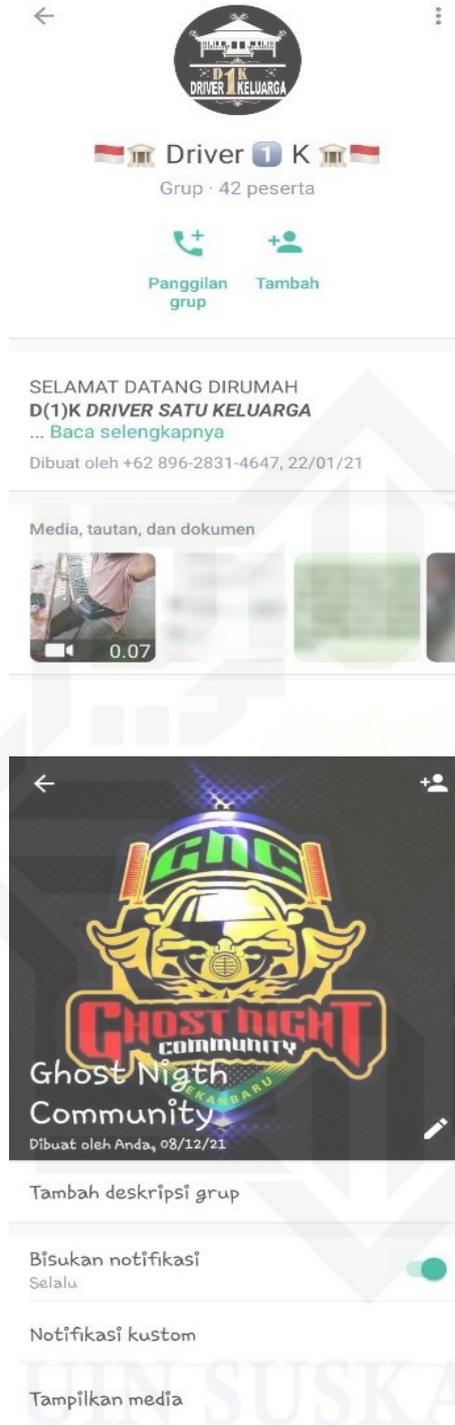
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

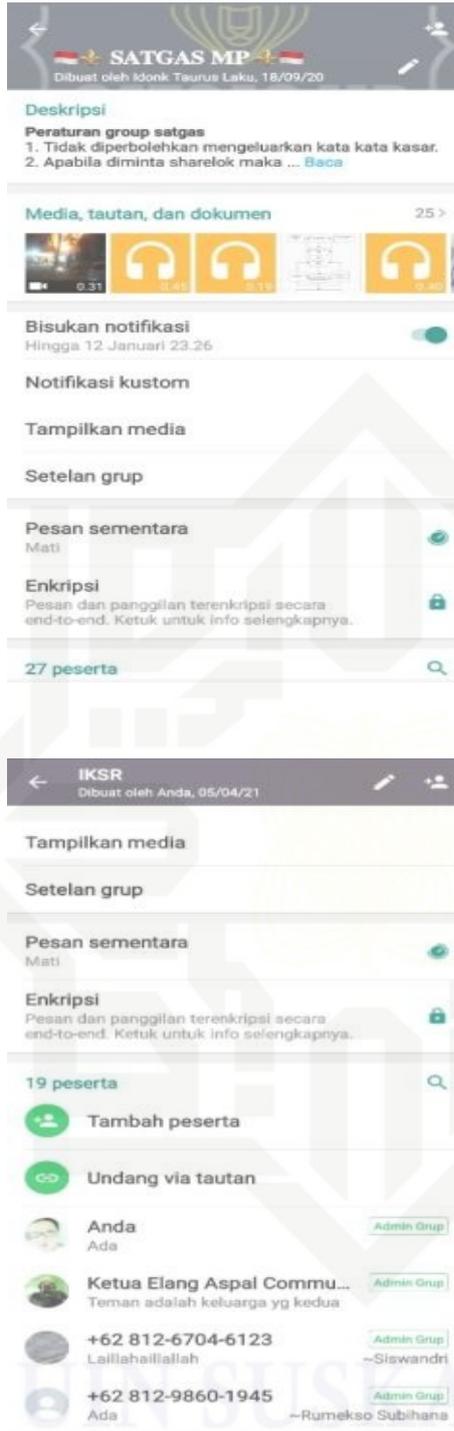
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

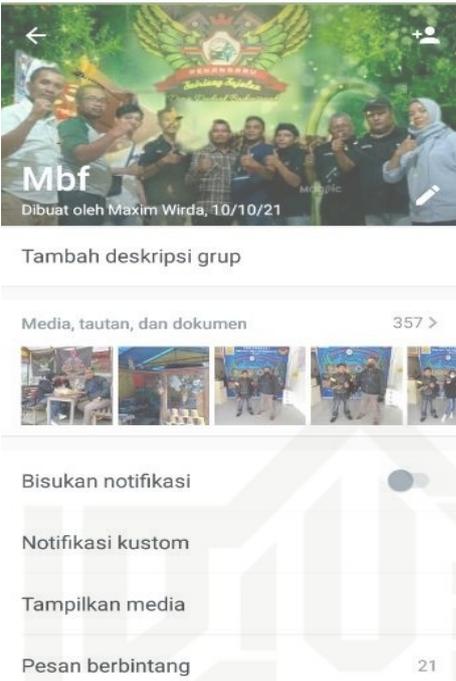
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN C HASIL KUISIONER

### ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI *DRIVER OJEK ONLINE* MENGUNAKAN HEART METRICS KUISIONER

Nama	
Umur	

**Petunjuk Pengisian**

Kuesioner ini terdiri dari berbagai pernyataan yang mungkin sesuai dengan pengalaman Saudara/i dalam menghadapi situasi sehari-hari. Terdapat empat pilihan jawaban yang disediakan untuk setiap pernyataan yaitu :

- STS : (Sangat Tidak Setuju)
- TS : (Tidak Setuju)
- SS : (Sangat Setuju)
- S : (Setuju)
- N : (Netral)

Selanjutnya, Saudara/i diminta untuk menjawab dengan cara memberi tanda silang (X) pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara/i selama menggunakan Aplikasi (*taxsee driver*) maxim ini. Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah, karena itu isilah sesuai dengan keadaan diri Saudara/i yang sesungguhnya, yaitu berdasarkan jawaban pertama yang terlintas dalam pikiran Saudara/i.

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	N	TS	S
1	Saya merasa puas setelah menggunakan aplikasi <i>Taxsee driver</i>					
2	Saya merasa Aplikasi <i>Taxsee driver</i> maxim mudah digunakan					
3	Saya menyukai tampilandari Aplikasi <i>Taxsee driver</i> maxim					
4	Saya merasa nyaman ketika menggunakan Aplikasi <i>Taxsee driver</i> maxim					
5	Saya merasa harus memakai aplikasi <i>Taxsee driver</i> maxim					



**Table C.2 Kuisisioner Penelitian (tabel lanjutan...)**

No	Pertanyaan			Penilaian		
6	Saya merasa senang dengan tampilan aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i>					
7	Aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i> dapat diakses setiap saat					
8	Saya dapat menghabiskan waktu dengan menggunakan aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i>					
9	Saya tahu bagaimana menggunakan aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i>					
10	Saya merasa aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i> dapat memenuhi kebutuhan saya					
11	Saya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i>					
12	Saya sering menggunakan fitur-fitur yang ada pada aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i>					
13	Saya akan terus menggunakan aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i> selama menjadi driver Taxsee <i>driver maxim</i>					
14	Kualitas aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i> sudah baik					
15	Saya selalu menggunakan aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i> di saat orderan masuk					
16	Saya tidak pernah meng-uninstal aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i>					
17	Saya dapat menyelesaikan banyak hal terkait orderan dalam aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i>					
18	Saya dapat melihat orderan pada aplikasi Taxsee <i>driver maxim</i>					

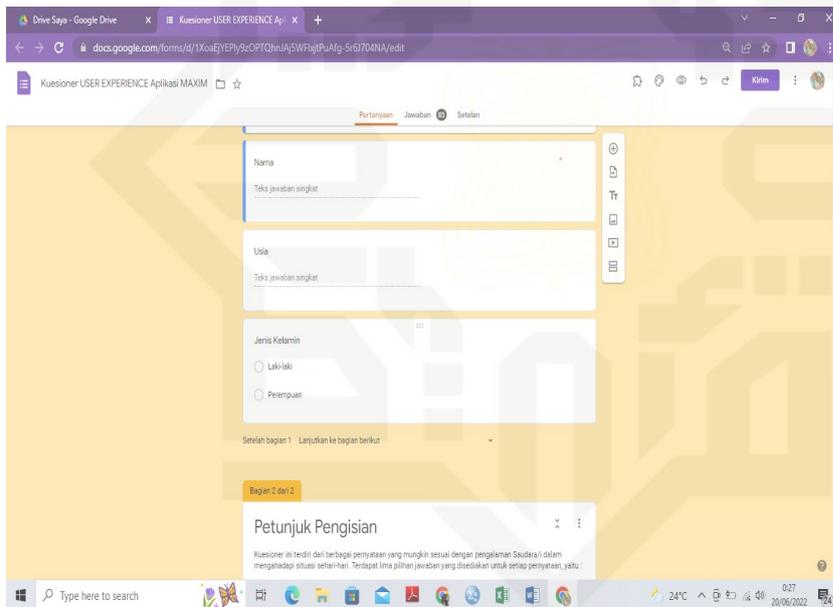
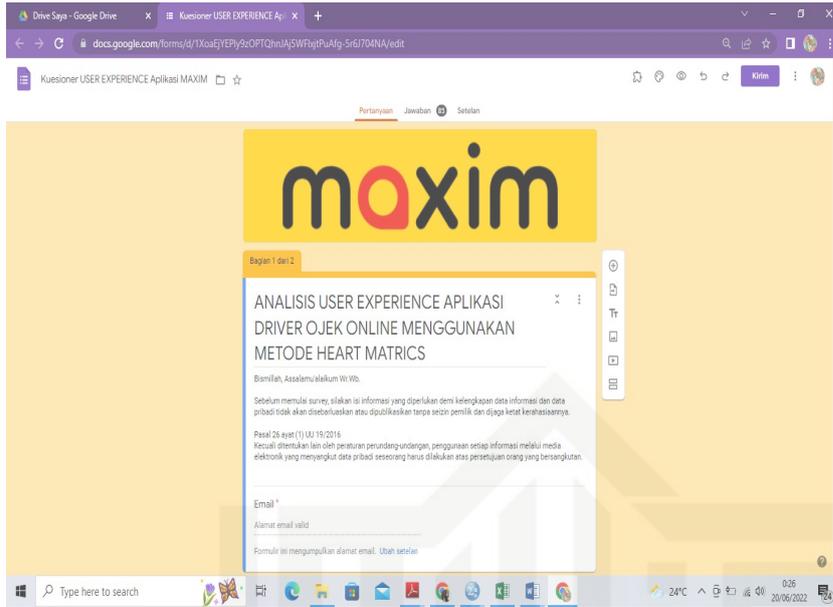
Screenshoot Kuisisioner Goggle Form

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



## LAMPIRAN D HASIL DATA

### DATA SET

H1	H2	H3	H4	H5	H6	E1	E2	A1	A2	A3	R1	R2	R3	R4	R5	TS1	TS2	Total
3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	4	63
4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	68
3	4	4	4	3	4	4	3	5	2	4	4	4	3	2	5	3	4	65
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	83
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	74
2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	4	1	2	2	2	3	38
4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	62
2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	4	2	1	2	2	1	2	2	37
4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	61
3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	49
4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	73
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	68
4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	2	3	3	2	4	4	63
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	5	4	4	4	72
3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	65
3	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	50
4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	57
3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
2	4	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	2	1	4	4	56
2	4	3	3	2	2	2	3	4	2	4	2	2	3	2	2	1	3	46
3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	57
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	58
4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	60
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	64
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	55
4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	63

4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	80
3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	2	4	4	3	4	4	4	69
4	5	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	5	2	4	5	3	2	61
4	3	3	5	4	3	4	2	4	3	2	4	3	5	3	4	3	5	64
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	77
5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	75
3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	2	3	1	1	1	1	1	1	44
3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	55
4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	2	2	1	69
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	55
4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
2	3	1	2	3	2	4	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	50
2	3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	4	43
1	3	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4	1	4	3	3	3	50
3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	52
1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	2	2	4	1	4	3	3	3	42
2	3	1	1	3	2	4	3	1	3	2	3	2	1	4	3	4	4	46
1	3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	43
3	3	3	3	4	4	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	56
1	3	1	2	3	2	1	3	3	1	3	2	2	4	2	4	3	3	43
2	3	2	2	3	2	4	4	1	4	3	3	4	2	4	2	4	3	52
2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	48
2	3	1	2	4	1	3	3	2	3	2	2	4	1	4	3	3	4	47
4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	48
3	2	2	4	2	2	2	2	3	1	2	4	2	1	2	2	2	1	39
1	2	1	1	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	38
1	2	1	2	1	1	3	3	3	2	3	2	2	1	4	3	3	2	39

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	32
1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	4	3	4	2	4	3	4	3	47
2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	1	2	3	3	2	3	46	
1	1	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	33	
2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	42	
3	2	2	3	1	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	43	
3	3	2	3	4	3	2	1	3	2	4	2	1	2	4	1	3	4	47	
3	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	4	3	2	1	2	4	51	
3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	4	3	4	2	4	1	2	2	46	
1	2	1	1	3	1	1	3	2	2	3	1	3	1	2	2	3	2	34	
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	67	
2	3	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	4	2	4	3	3	3	47	
1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	26	
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	67	
4	5	5	4	5	5	2	3	3	2	2	1	1	4	5	1	1	3	56	
3	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	1	3	2	2	1	3	2	44	
2	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	3	2	1	3	2	1	2	42	
2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	41	
2	3	2	2	3	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	2	4	4	51	
2	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	51	
1	2	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	3	1	3	2	1	2	37	
2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	3	1	3	2	2	2	38	
1	1	2	1	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	35	
1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	1	1	27	
3	3	2	1	3	2	3	1	3	1	3	4	1	2	1	1	3	1	38	
2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	40	
1	2	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	32	
2	1	1	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	36	
1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	3	3	1	3	2	2	1	34	

HASIL UJI VALIDITAS

		H1	H2	H3	H4	H5	H6	E1	E2	A1	A2	A3	R1	R2	R3	R4	R5	TS1	TS2	Total
H1	Pearson	1	.695	.806	.823	.429	.853	.626	.319	.663	.552	.309	.486	.300	.725	.430	.298	.490	.424	.840
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.004	.000	.005	.000	.000	.006	.000	.000	.000
N		85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
H2	Pearson	.695	1	.716	.701	.394	.751	.548	.310	.562	.536	.338	.195	.279	.676	.410	.309	.494	.541	.773
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.002	.074	.010	.000	.000	.004	.000	.000	.000
N		85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
H3	Pearson	.806	.716	1	.788	.415	.875	.524	.325	.715	.487	.385	.389	.247	.733	.348	.272	.401	.441	.812
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.023	.000	.001	.012	.000	.000	.000
N		85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
H4	Pearson	.823	.701	.788	1	.386	.793	.504	.283	.706	.556	.276	.376	.284	.756	.322	.366	.465	.489	.814
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.011	.000	.008	.000	.003	.001	.000	.000	.000
N		85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H5	Pearson	.429 <sup>**</sup>	.394 <sup>**</sup>	.415 <sup>**</sup>	.386 <sup>**</sup>	1	.408 <sup>**</sup>	.322 <sup>**</sup>	.409 <sup>**</sup>	.391 <sup>**</sup>	.477 <sup>**</sup>	.145	.287 <sup>**</sup>	.237 <sup>**</sup>	.391 <sup>**</sup>	.472 <sup>**</sup>	.287 <sup>**</sup>	.387 <sup>**</sup>	.436 <sup>**</sup>	.576 <sup>**</sup>
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.003	.000	.000	.000	.186	.008	.029	.000	.000	.008	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
H6	Pearson	.853 <sup>**</sup>	.751 <sup>**</sup>	.875 <sup>**</sup>	.793 <sup>**</sup>	.408 <sup>**</sup>	1	.595 <sup>**</sup>	.284 <sup>**</sup>	.704 <sup>**</sup>	.527 <sup>**</sup>	.320 <sup>**</sup>	.354 <sup>**</sup>	.266 <sup>**</sup>	.757 <sup>**</sup>	.387 <sup>**</sup>	.271 <sup>**</sup>	.438 <sup>**</sup>	.466 <sup>**</sup>	.829 <sup>**</sup>
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.008	.000	.000	.003	.001	.014	.000	.000	.012	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
E1	Pearson	.626 <sup>**</sup>	.548 <sup>**</sup>	.524 <sup>**</sup>	.504 <sup>**</sup>	.322 <sup>**</sup>	.595 <sup>**</sup>	1	.406 <sup>**</sup>	.395 <sup>**</sup>	.620 <sup>**</sup>	.268	.439 <sup>**</sup>	.360 <sup>**</sup>	.545 <sup>**</sup>	.435 <sup>**</sup>	.359 <sup>**</sup>	.483 <sup>**</sup>	.465 <sup>**</sup>	.717 <sup>**</sup>
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.000		.000	.000	.000	.013	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
E2	Pearson	.319 <sup>**</sup>	.310 <sup>**</sup>	.325 <sup>**</sup>	.283 <sup>**</sup>	.409 <sup>**</sup>	.284 <sup>**</sup>	.406 <sup>**</sup>	1	.248 <sup>**</sup>	.479 <sup>**</sup>	.378 <sup>**</sup>	.288 <sup>**</sup>	.443 <sup>**</sup>	.431 <sup>**</sup>	.514 <sup>**</sup>	.560 <sup>**</sup>	.521 <sup>**</sup>	.400 <sup>**</sup>	.591 <sup>**</sup>
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)	.003	.004	.002	.009	.000	.008	.000		.022	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
A1	Pearson	.663 <sup>**</sup>	.562 <sup>**</sup>	.715 <sup>**</sup>	.706 <sup>**</sup>	.391 <sup>**</sup>	.704 <sup>**</sup>	.395 <sup>**</sup>	.248 <sup>**</sup>	1	.370 <sup>**</sup>	.284 <sup>**</sup>	.441 <sup>**</sup>	.235	.588 <sup>**</sup>	.184	.335 <sup>**</sup>	.276	.381 <sup>**</sup>	.696 <sup>**</sup>
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.022		.000	.008	.000	.031	.000	.092	.002	.011	.000	.000	.000

	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
A2	Pearson	.552 <sup>**</sup>	.536 <sup>**</sup>	.487 <sup>**</sup>	.556 <sup>**</sup>	.477 <sup>**</sup>	.527 <sup>**</sup>	.620 <sup>**</sup>	.479 <sup>**</sup>	.370 <sup>**</sup>	1	.234 <sup>**</sup>	.343 <sup>**</sup>	.439 <sup>**</sup>	.500 <sup>**</sup>	.485 <sup>**</sup>	.442 <sup>**</sup>	.614 <sup>**</sup>	.490 <sup>**</sup>	.733 <sup>**</sup>
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.031	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
A3	Pearson	.309 <sup>**</sup>	.338 <sup>**</sup>	.385 <sup>**</sup>	.276 <sup>**</sup>	.145	.320 <sup>**</sup>	.268 <sup>**</sup>	.378 <sup>**</sup>	.284 <sup>**</sup>	.234 <sup>**</sup>	1	.257 <sup>**</sup>	.200	.349 <sup>**</sup>	.262 <sup>**</sup>	.209	.413 <sup>**</sup>	.296 <sup>**</sup>	.463 <sup>**</sup>
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000	.011	.186	.003	.013	.000	.008	.031		.018	.066	.001	.016	.055	.000	.006	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
R1	Pearson	.486 <sup>**</sup>	.195	.389 <sup>**</sup>	.376 <sup>**</sup>	.287 <sup>**</sup>	.354 <sup>**</sup>	.439 <sup>**</sup>	.288 <sup>**</sup>	.441 <sup>**</sup>	.343 <sup>**</sup>	.257 <sup>**</sup>	1	.317 <sup>**</sup>	.360 <sup>**</sup>	.258	.347 <sup>**</sup>	.319 <sup>**</sup>	.233	.531 <sup>**</sup>
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)	.000	.074	.000	.000	.008	.001	.000	.008	.000	.001	.018		.003	.001	.017	.001	.003	.032	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
R2	Pearson	.300 <sup>**</sup>	.279 <sup>**</sup>	.247 <sup>**</sup>	.284 <sup>**</sup>	.237 <sup>**</sup>	.266 <sup>**</sup>	.360 <sup>**</sup>	.443 <sup>**</sup>	.235	.439 <sup>**</sup>	.200	.317 <sup>**</sup>	1	.289 <sup>**</sup>	.507 <sup>**</sup>	.502 <sup>**</sup>	.544 <sup>**</sup>	.480 <sup>**</sup>	.550 <sup>**</sup>
	Correlation																			
	Sig. (2-tailed)	.005	.010	.023	.008	.029	.014	.001	.000	.031	.000	.066	.003		.007	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
R3	Pearson	.725 <sup>**</sup>	.676 <sup>**</sup>	.733 <sup>**</sup>	.756 <sup>**</sup>	.391 <sup>**</sup>	.757 <sup>**</sup>	.545 <sup>**</sup>	.431 <sup>**</sup>	.588 <sup>**</sup>	.500 <sup>**</sup>	.349 <sup>**</sup>	.360 <sup>**</sup>	.289 <sup>**</sup>	1	.342 <sup>**</sup>	.419 <sup>**</sup>	.522 <sup>**</sup>	.538 <sup>**</sup>	.812 <sup>**</sup>
	Correlation																			





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Table D.3**

	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.Deviation</b>
<b>H3</b>	85	2.71	1.203
<b>H4</b>	85	2.76	1.182
<b>H5</b>	85	3.04	.879
<b>H6</b>	85	2.73	1.189
<b>E1</b>	85	3.21	1.025
<b>E2</b>	85	2.75	.785
<b>A1</b>	85	3.09	1.098
<b>A2</b>	85	2.81	.982
<b>A3</b>	85	2.96	.851
<b>R1</b>	85	2.75	.885
<b>R2</b>	85	3.11	1.069
<b>R3</b>	85	2.56	1.190
<b>R4</b>	85	3.08	1.082
<b>R5</b>	85	2.71	1.078
<b>TS1</b>	85	2.84	1.033
<b>TS2</b>	85	3.01	.994
<b>Valid N (listwise)</b>	<b>85</b>		



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Fitri Suryani adalah putri dari pasangan Bapak Usman dan Ibu Syarti Mayuwita yang lahir di Lubuk Alung, Kab. Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat pada tanggal 19 Januari 1999. Lahir sebagai anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis beralamat di Kampung V Koto Balah Hilia, Kec. Lubuk Alung, Kab. Padang Pariaman, Sumatera Barat. Riwayat pendidikan penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK) Karya tahun 2004, kemudian lanjut ke Sekolah Dasar di SD N 01 Lubuk Alung tahun 2005-2011, melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP N 1 Lubuk Alung tahun 2011-2014, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA N 1 Nan S abaris tahun 2015-2017. Setelah menamatkan di SMA, penulis melanjutkan

pendidikan pada Perguruan Tinggi melalui jalur Undangan (SNMPTN) pada tahun 2017 pada Program Studi Sistem Informasi Strata 1 (S1) Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama menjalani status sebagai mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di BMKG Riau pada Stasiun Klimatologi Pekanbaru pada tahun 2019. Penulis juga melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) secara online di Korong Kampung V Koto tahun 2020. Selain itu, penulis juga aktif dalam organisasi yang ada di kampus ataupun yang ada di luar kampus. Contohnya, Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMASI) Uin, Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Sains dan Teknologi Uin, dan Ikatan Mahasiswa Pariaman sekitarnya (IMAPARIS) Pekanbaru. Selanjutnya penulis melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul "**Analisis User Experience Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode HEART Metrics**". Untuk menjalin komunikasi dengan penulis dapat menghubungi penulis di alamat e-mail [11753200127@students.uin-suska.ac.id](mailto:11753200127@students.uin-suska.ac.id).