

Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Transportasi Umum dengan Metode User Experience Questionnaire

Alvina Shanaz Oktavia^a, Rani Wahyu Lestari^b, Aryo Nugroho^c

^aFakultas Ilmu Komputer, Universitas Narotama, alvinashanaz@gmail.com

^bFakultas Ilmu Komputer, Universitas Narotama, raniwahyulestari.rw@gmail.com

^cFakultas Ilmu Komputer, Universitas Narotama, aryo.nugroho@gmail.com³

Submitted: 03-11-2023, Reviewed: 15-11-2023, Accepted 09-12-2023
<https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i1.1094>

Abstract

Public transportation is very often used in developed countries, including Indonesia and one of the transportation that is currently rife in East Java is transportation using buses. This study aims to conduct a comparison between two public transportation applications in Surabaya and its surroundings, namely Gobis Suroboyo Bus and Transjatim applications using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. This UEQ method is used to measure the quality of an application and is assessed from user experience based on six scales which are grouped into 3 quality aspects. In the course of this research, a questionnaire survey was conducted to users of the Gobis Suroboyo Bus and Transjatim applications and distributed to 97 respondents in the Gobis Suroboyo Bus application and 96 respondents in the Transjatim application. The results of the analysis of user experience on the Gobis Suroboyo Bus application and Transjatim application show that respondents have a positive impression. It can be seen in the mean value of 26 items that show positive evaluation (has a mean value > 0.8). Then on the results of the comparison of the two applications with UEQ from 6 scales assessed, the Transjatim application is superior on all scales compared to the Gobis Suroboyo Bus application with slightly different value results.

Keywords: User Experience Analysis, Gobis Suroboyo Bus, Transjatim Ajaib, UEQ

Abstrak

Transportasi umum sangat sering digunakan di negara-negara maju, termasuk negara Indonesia dan salah satu transportasi yang saat ini sedang marak di Jawa Timur adalah transportasi umum dengan menggunakan Bus. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan perbandingan antara dua aplikasi transportasi umum yang ada di Surabaya dan sekitarnya, yaitu Gobis Suroboyo Bus dan aplikasi Transjatim dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Metode UEQ ini digunakan untuk mengukur kualitas dari sebuah aplikasi dan dinilai dari pengalaman pengguna berdasarkan enam skala yang dikelompokkan menjadi 3 aspek kualitas. Dalam pengerjaan penelitian ini dilakukan survey kuisioner kepada para pengguna aplikasi Gobis Suroboyo Bus dan Transjatim dan dibagikan kepada 97 responden pada aplikasi Gobis Suroboyo Bus dan 96 responden di aplikasi Transjatim. Hasil analisis pengalaman pengguna pada aplikasi Gobis Suroboyo Bus dan aplikasi Transjatim menunjukkan bahwa responden memiliki impresi yang positif. Bisa dilihat pada nilai mean dari 26 item yang menunjukkan positive evaluation (memiliki nilai mean > 0,8). Kemudian untuk hasil perbandingan kedua aplikasi, Transjatim Ajaib lebih unggul pada semua skala dibandingkan Gobis Suroboyo Bus. Lalu pada penelitian selanjutnya bisa melakukan penelitian mengenai tampilan ui/ux dari kedua aplikasi tersebut, sehingga bisa menghasilkan kebaruan dari penelitian ini.

Kata kunci : Analisis Pengalaman Pengguna, Gobis Suroboyo Bus, Transjatim Ajaib, UEQ

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi kini memegang peranan penting dan memberikan manfaat yang besar di segala bidang, terutama dalam bidang infrastruktur, mulai dari sektor konstruksi hingga jalan, untuk menjadikan kota semakin sejahtera dan lebih baik [1]. Transportasi umum atau yang sering disebut dengan transportasi massal merupakan suatu cara bepergian ketika masyarakat melakukan perjalanan tanpa menggunakan kendaraan sendiri. Transportasi umum biasanya meliputi mobil, angkutan umum, kereta api, pesawat terbang, dll. Tujuan dari transportasi umum adalah untuk membantu masyarakat dalam mencapai tujuan

yang mereka tuju [2].

Ada banyak transportasi umum yang digunakan masyarakat Surabaya untuk bepergian saat ini. Dikelola langsung oleh Badan Layanan Umum Daerah dan unit pelaksanaannya Dinas Pengelolaan Transportasi yang mempunyai angkutan pengumpan yang biasa disebut Wira-Wiri Surabaya, Gobis Surabaya. Dengan transportasi tersebut Kementerian Perhubungan memiliki aplikasi khusus yang bisa dimanfaatkan warga Surabaya, aplikasi tersebut bernama Gobis Surabaya Bus dan Transjatim Ajaib [3]. Pada aplikasi Gobis Surabaya Bus ini berisikan transportasi Wira-Wiri dan Surabaya Bus sendiri, sedangkan Aplikasi Transjatim Ajaib yang memang dikhususkan untuk

transportasi Transjatim itu sendiri. Kedua aplikasi tersebut memiliki perbedaan yaitu, Aplikasi Gobis Surabaya Bus memang di khususkan untuk Transportasi umum untuk rute kota Surabaya saja, lalu pada Aplikasi Transjatim Ajaib rute yang dilalui hingga mencapai kota Mojokerto, Gresik hingga Sidoarjo [4].

Kedua aplikasi ini merupakan aplikasi transportasi umum yang sama dengan menggunakan angkutan bus yang dibedakan hanyalah rute perjalanan dan menggunakan aplikasi yang berbeda. Harga yang ditawarkan dari kedua aplikasi tersebut cukup murah dan kualitas layanan yang sama. Kedua aplikasi ini memiliki rute yang berbeda dengan armada yang berbeda pula, Surabaya Bus memiliki dua rute trayek yaitu Purabaya – Rajawali dan Terminal Intermoda Joyoboyo – Osowilangun. Lalu pada Transjatim memiliki tiga rute/koridor, pada Koridor I meliputi Sidoarjo – Surabaya – Gresik, Koridor II meliputi Terminal Kertajaya (Mojokerto) – Terminal Purabaya (Sidoarjo), Koridor III meliputi Terminal Kertajaya (Mojokerto) – Terminal Balongpangan (Gresik). Jumlah armada Surabaya Bus berjumlah 20 armada, yang terdiri dari bus tingkat dan bus low floor. Pada Transjatim terdapat beberapa armada sesuai dengan koridornya masing-masing, pada koridor I terdapat 24 armada, koridor II terdapat 22 armada, dan di koridor III terdapat 20 armada [5].

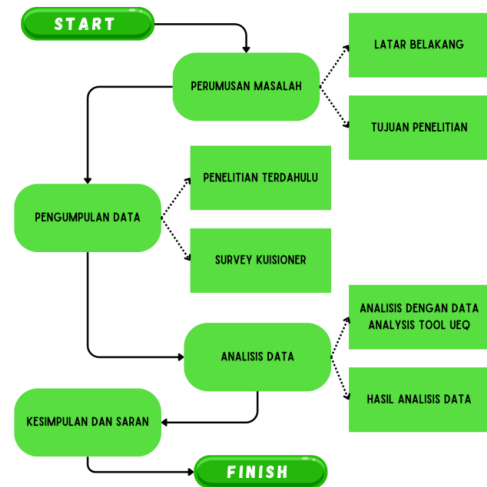
Aplikasi akan dibilang berhasil jika dapat mencukupi kebutuhan dari user pengguna yang mana hal seperti ini akan dapat memunculkan hasil kepuasan dari pengguna [6]. Menurut Kotler dan Armstrong (2004) menyatakan bahwa kualitas produk berhubungan erat dengan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Jadi kualitas produk merupakan sekumpulan ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, merupakan suatu pengertian gabungan dari keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk. Oleh karena itu, dapat dibilang bahwa kualitas suatu produk adalah serangkaian fitur dan spesifikasi produk dan layanan yang dapat memenuhi hal-hal penting [7].

Cara untuk memahami kebutuhan pengguna bisa melalui pengalaman user/pengguna (*user experience*). Pengalaman user/pengguna (*user experience*) dapat direfleksikan oleh para user yang sedang menggunakan produk atau layanan, dan menjadikan pengalaman user jadi lebih subjektif [8]. Karena itu pengalaman user dapat diuji untuk memperoleh ulasan objektif dari user ketika berinteraksi secara langsung disuatu produk. Melalui pengalaman dan pengujian pengguna, proses pengembangan mempermudah untuk menemukan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pengguna dalam suatu produk [9].

Maka pada pembahasan ini peneliti ingin melakukan studi penelitian kepada dua aplikasi tersebut, yaitu pada aplikasi Gobis Suroboyo Bus dan aplikasi Transjatim Ajaib untuk membandingkan performa aplikasi berdasarkan pengalaman user menggunakan UEQ (*User Experience Questionnaire*) metode. Diharapkan dari hasil riset penelitian bisa memberi gambaran tentang kualitas dari kedua aplikasi untuk bisa dikembangkan lagi.

METODE PENELITIAN

Untuk alur metode penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Metodologi Penelitian

2.1 Perumusan Masalah

Hal pertama yang dilakukan kepada penelitian ini adalah melakukan perumusan masalah dengan membuat latar belakang mengenai analisis pengalaman pengguna pada aplikasi Gobis Suroboyo Bus dan aplikasi Transjatim, lalu menentukan tujuan dari penelitian ini. Dari perumusan masalah ini kan dicari permasalahan yang akan diselesaikan.

2.2 Pengumpulan Data

Pada tahapan penelitian ini dilakukan pencarian mengenai penelitian terdahulu, yang bisa di lihat pada beberapa penelitian di bawah ini :

2.2.1 Penelitian terdahulu

Terdapat beberapa penelitian mengenai *User Experience* atau berdasarkan pengalaman pengguna dengan menggunakan metode *Use Experience Questionnaire*. Penelitian pertama dengan judul “*Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY dengan Metode User Experience Questionnaire*” yang mana hasil dari penelitian tersebut menginformasikan bahwa responden mempunyai kesan positif kepada aplikasi dompet elektronik ovo dan gopay yang mana aplikasi tersebut menghasilkan peringkat positif dengan nilai rata rata > 0,8 [10].

Penelitian kedua dengan judul “*Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi*

Halodoc dan Alodokter menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*” dengan hasil evaluasi yang positif, namun jika dilakukan perbandingan aplikasi Halodoc mendapatkan nilai yang lebih baik dibandingkan Alodokter [11].

Penelitian ketiga berjudul “*Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire*” dengan hasil yang di dapat aplikasi Gojek lebih unggul dibandingkan aplikasi Grab dalam variable persepsi dan kebaruan. Namun aplikasi Grab lebih unggul dibandingkan aplikasi Gojek dari segi variable efisiensi, ketergantungan, dan stimulasi [12].

Penelitian keempat ini berjudul “*Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire*” hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap aplikasi TIX ID, dengan aplikasi tersebut diindikasikan memberikan ulasan yang positif [13].

Penelitian kelima yang berjudul “*Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire(UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)*” yang mana setelah data diolah dan dianalisis dapat disimpulkan bahwa aplikasi JakOne Mobile memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik apabila dibandingkan dari aplikasi BCA Mobile [14]. Dari landasan teori tersebut akan dijadikan sebagai parameter yang akan digunakan dalam pengujian dan pencarian data kuisioner. Di penelitian ini diperlukan perhitungan sampel sesuai dengan rumus *solvin* [15], pada persamaan berikut :

- Gobis Suroboyo Bus

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

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = margin error

Pada penelitian ini jumlah populasi pengguna suroboyo bus dalam sehari paling sedikit bisa mencapai 3.500 orang[16] dengan margin of error 10% atau 0,1. Sehingga dengan menggunakan persamaan di atas dihitung jumlah sampel minimal sebagai berikut :

$$n = \frac{3500}{1 + (3500 \times 0,1^2)}$$

$$n = 97,22$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan persamaan diatas, maka jumlah populasi minimal adalah 97,22 yang dibulatkan menjadi 97

- Transjatim

Jumlah populasi pengguna transjatim dalam sehari bisa mencapai 2.184 orang [17] dengan margin of error 10% atau 0,1. Sehingga dengan menggunakan persamaan di atas dihitung jumlah sampel minimal sebagai berikut :

$$n = \frac{2184}{1 + (2184 \times 0,1^2)}$$

$$n = 95,62$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan persamaan diatas, maka jumlah populasi minimal adalah 95,62 yang dibulatkan menjadi 96.

2. 2.2 Transportasi Umum

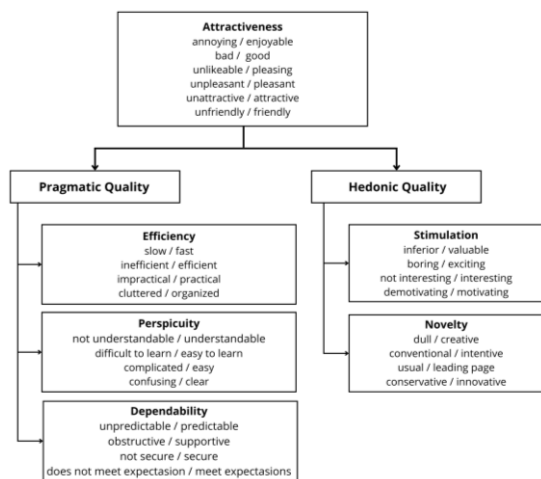
Angkutan umum adalah aktivitas memindahkan orang atau bahkan barang dari suatu kawasan ke kawasan lainnya dengan membayar biaya tertentu. Dalam hal angkutan umum, banyak melibatkan beberapa pihak yaitu operator sebagai penyedia jasa angkutan umum, masyarakat sebagai konsumen atau pengguna jasa angkutan umum dan pemerintah sebagai regulator atau pengatur dan mediator antara operator angkutan dan masyarakat. Tujuan utama adanya transportasi umum adalah untuk memberikan layanan angkutan yang baik dan layak guna untuk masyarakat. Maksud dari pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bisa memberikan rasa aman, nyaman, cepat dan murah [18].

2. 2.3 User Experience

Pengalaman pengguna atau yang disebut dengan *User Experience (UX)* adalah salah satu aspek keberhasilan sebuah aplikasi. Pengalaman Pengguna (*User Experience* merupakan bentuk kenyamanan dan kepuasan pengguna terhadap sebuah produk, layanan, serta sistem. Hal pertama untuk menciptakan *user experience* yang baik adalah memastikan bahwa kebutuhan pengguna sudah terpenuhi. Setelah itu akan tercipta kesederhanaan dan keagungan dari sebuah produk, jadi produk tersebut bisa menyenangkan untuk dimiliki dan digunakan [19].

2. 2.4 User Experience Questionnaire

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu aplikasi dan dievaluasi dari pengalaman pengguna dengan focus pada 6 skala metode UEQ. Isi dari 6 skala ini tersebut adalah Daya Tarik (*Attractiveness*), Efisiensi (*Efficiency*), Kejelasan (*Perspiciuity*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), Kebaruan (*Novelty*). Pada pengisian kuisioner ini sesuai dengan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*) yang memungkinkan banyak pengguna tahu tentang pengalaman setelah mereka memakai aplikasi [20].



Gambar 2 User Experience Questionnaire

Skala UEQ dikelompokkan menjadi 3 aspek yaitu *Attractiveness*, *Pragmatic Quality*, dan *Hedonic Quality*. Pada skala *Attractiveness* berkaitan dengan sejauh mana pengguna melihat sistem atau produk sebagai sesuatu yang menarik dan perhatian mereka. Ini mencerminkan bagaimana tampilan visual, antarmuka, dan elemen desain lainnya yang bisa mempengaruhi prespektif pengguna tentang daya tarik produk. Aspek ini berkolaborasi dengan elemen visual dan estetika yang dapat mempengaruhi apakah pengguna tertarik pada sistem atau produk tersebut. Skala aspek *Pragmatic Quality* ini terbagi menjadi tiga dimensi utama, yang pertama Efisiensi (*Efficiency Dimension*) dimensi ini melihat dari sejauh mana sebuah sistem atau produk dapat digunakan secara efisien dan tanpa pemborosan waktu atau upaya, lalu yang kedua aspek Kemudahan Pemahaman (*Perspicuity Dimension*) dimensi ini melihat dari sejauh mana pengguna dapat dengan mudah memahami bagaimana sebuah sistem atau produk bekerja, dan yang terakhir aspek Kendalan (*Dependability Dimension*) dimensi ini melihat dari sejauh mana sistem atau produk dianggap dapat diandalkan dan tidak mengecewakan dalam penggunaan sehari-hari. Skala aspek selanjutnya adalah *Hedonic Quality* aspek ini berfokus pada aspek non-teknis yang mempengaruhi pengalaman pengguna, termasuk emosi, motivasi, dan kebahagiaan, aspek ini terbagi menjadi dua dimensi utama yaitu, Stimulasi (*Stimulation Dimension*) dimensi ini melihat dari sejauh mana pengguna merasa termotivasi, terlibat, atau merasa gembira saat menggunakan sistem atau produk dan dimensi selanjutnya adalah Inovasi (*Novelty Dimension*) dimensi ini melihat dari sejauh mana sebuah sistem atau produk dianggap inovatif dan menawarkan sesuatu yang baru atau berbeda [21].

2.3 Analisis Data

Ditahap ini akan mengerjakan hasil analisis terhadap data partisipan yang sudah diperoleh, dengan menggunakan data *analysis tool user*

experience questionnaire maka akan menampilkan hasil dari analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah menyusun perumusan masalah dengan membuat latar belakang dan menentukan tujuan penelitian, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data dengan cara mengumpulkan beberapa jurnal terdahulu untuk dijadikan pembelajaran dan acuan dalam menyusun jurnal. Lalu mulai menyusun beberapa pertanyaan untuk penyebaran kuisioner sebelum dilakukan survey kuisioner kepada para pengguna aplikasi Gobis Suroboyo Bus dan aplikasi Transjatim. Jika sudah mendapatkan data hasil dari survey kuisioner maka akan langsung diolah dengan menggunakan Analysis Tool UEQ kemudian akan menampilkan hasil dari data tersebut.

4.1 Hasil User Experience Questionnaire

Hasil analisis pengalaman pengguna pada aplikasi Gobis Suroboyo Bus dan aplikasi Transjatim menunjukkan bahwa responden memiliki impresi yang positif. Bisa dilihat dari nilai rata-rata yang diambil dari 26 item yang menunjukkan penilaian positif (mempunyai skor rata-rata >0,8). Hal ini didasari karena mayoritas item di UEQ mendapatkan penilaian positif dan pastinya akan menghasilkan ulasan yang positif juga dilihat dari 6 aspek UEQ. Hal ini dapat disaksikan pada tabel 1.

Tabel 1 Nilai rata-rata UEQ

Aspek UX	Nilai Skala UEQ	
	Gobis Suroboyo Bus	Transjatim Ajaib
Daya Tarik (Attractiveness)	2,051	2,163
Kejelasan (Perspicuity)	1,795	2,018
Efisiensi (Efficiency)	1,938	2,094
Ketepatan (Dependability)	1,955	2,038
Stimulasi (Stimulation)	1,960	2,173
Kebaruan (Novelty)	1,577	1,936

Berdasarkan hasil tabel di atas pada nilai skala UEQ aplikasi Gobis Suroboyo bus mendapatkan nilai tertinggi dari aspek penilaian *Attractiveness* (daya tarik) dengan skor 2,051. Hal ini menggambarkan bahwa aplikasi Gobis Suroboyo Bus memiliki kelebihan dalam menarik perhatian pengguna, ini dapat mengindikasikan bahwa aplikasi Gobis Suroboyo Bus memiliki desain yang menarik atau fitur-fitur yang cukup menarik di mata pengguna. Pada aspek stimulasi (*Stimulation*) dengan nilai 1,960, dapat menunjukkan bahwa aplikasi Gobis Suroboyo Bus mampu memberikan

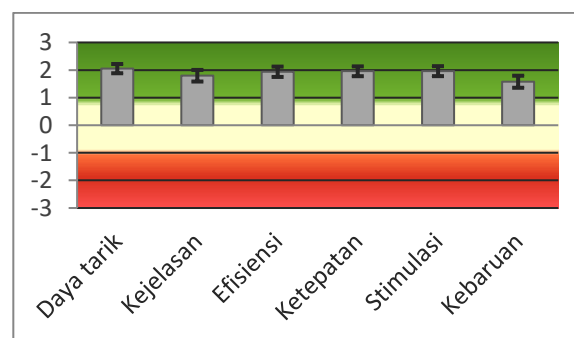
stimulus positif kepada pengguna dan memotivasi mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut, ini merupakan salah satu aspek yang penting karena dari aplikasi tersebut bisa mendorong pengguna untuk aktif menggunakan layanannya. Pada Ketepatan (*Dependability*) dengan nilai 1,955, menunjukkan bahwa pengguna dapat mengandalkan aplikasi Gobis Suroboyo ini, Keandalan adalah faktor penting dalam penggunaan aplikasi Gobis Suroboyo Bus dan ini adalah kelebihan yang signifikan. Pada aspek Efisiensi (*Efficiency*) mendapatkan nilai 1,938. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa pengguna menyelesaikan transaksi dengan cepat ketika menggunakan aplikasi Gobis Suroboyo Bus. Pada aspek Kejelasan (*Clarity*) mendapatkan nilai 1,795. Dari penilaian tersebut dapat ditunjukkan bahwa aplikasi mudah dipahami dan pengguna dapat menggunakan aplikasi Gobis Suroboyo Bus tanpa kesulitan. Kemudian pada penilaian aspek kebaruan (*Novelty*) mendapatkan nilai terendah yaitu 1,577. Pada aplikasi Gobis Suroboyo Bus mungkin perlu meningkatkan inovasi dan kreativitas dalam desain produknya. Kelebihan ini sangat dibutuhkan untuk menarik perhatian pengguna yang lebih banyak.

Dari hasil tabel pada nilai skala UEQ aplikasi Transjatim yang memiliki nilai tertinggi adalah dari aspek Stimulasi (*Stimulation*) dengan nilai 2,713. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa aplikasi Transjatim sangat mampu memberikan stimulus positif kepada pengguna dan memotivasi mereka untuk aktif dalam menggunakan layanan tersebut. Setelah aspek stimulasi ada aspek daya tarik (*Attracviteness*) yang memiliki nilai tinggi selanjutnya, dengan ditunjukkan bahwa aplikasi ini sangat menarik dan memikat perhatian pengguna, selain itu aplikasi Transjatim dapat diindikasikan memiliki desain yang menarik dan fitur-fitur yang sangat memanjakan pengguna. Nilai aspek tinggi yang lainnya ada di Efisiensi (*Efficiency*) aspek ini menunjukkan bahwa pengguna dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat ketika menggunakan aplikasi Transjatim. Aspek yang memiliki nilai baik ada di Ketepatan (*Dependability*) ditunjukkan dengan pengguna bisa mengandalkan aplikasi Transjatim. Aspek yang baik selanjutnya ada pada aspek Kejelasan (*Clarity*) dengan dapat ditunjukkan bahwa aplikasi ini mudah dipahami dengan mengindikasikan bahwa pengguna dapat dengan mudah berinteraksi dengan aplikasi Transjatim tanpa kesulitan. Dan aspek terakhir yang memiliki nilai terendah ada di aspek Kebaruan (*Novelty*) hal ini menunjukkan bahwa kebaruan bukan nilai yang tertinggi tapi aplikasi Transjatim ini masih memiliki elemen-elemen yang inovatif sehingga dapat memikat pengguna.

Pada tabel skala nilai UEQ dari aplikasi Gobis Suroboyo Bus dan Transjatim Ajaib memiliki nilai skala yang berbeda. Untuk skala perbandingan yang mendapatkan nilai lebih unggul adalah aplikasi Transjatim dibandingkan aplikasi Gobis Suroboyo Bus. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa nilai rata-rata

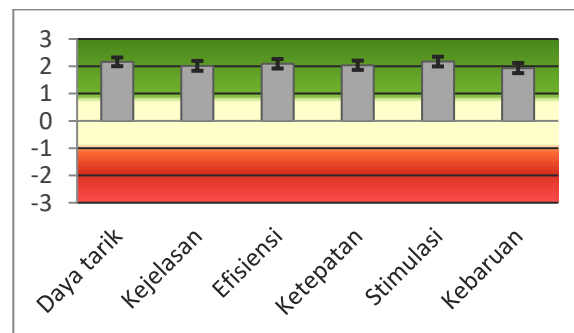
impresi yang di dapat $>0,8$ dan hasil ini merupakan hal yang positif. Hasil ini dapat dilihat dari aspek *attractiveness* keduanya mendapatkan hasil nilai *mean* yang lumayan tinggi yaitu berada di 2,051 dan 2,163 perbedaan angkanya lumayan terlihat, hal ini bisa ditunjukkan dengan desain pada aplikasi Transjatim lebih menarik pengguna dan fitur yang ditawarkan untuk pengguna Transjatim lumayan menjanjikan. Namun pada aspek Stimulasi (*Stimulation*) Transjatim dan Gobis Suroboyo Bus memiliki nilai yang sama rendahnya yaitu pada 1,577 dan pada aplikasi Transjatim mendapatkan nilai 1,963 perbedaan angkanya terpaut sedikit dengan nilai aplikasi yang paling unggul adalah Transjatim. Sehingga dalam aspek kebaruan ini, diperlukan upaya untuk meningkatkan nilai tersebut dengan menciptakan desain yang lebih kreatif dan menambahkan menu yang bersifat inovatif. Grafik nilai rata rata keseluruhan pada aplikasi Gobis Suroboyo Bus dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Grafik hasil pengujian Gobis Suroboyo Bus



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa setiap skala mempunyai nilai *mean* dengan posisi pada zona hijau yang berarti bahwa responden itu mempunyai sisi impresi positif terkait pengalaman pengguna aplikasi Gobis Suroboyo Bus dengan nilai aspek tertinggi adalah daya tarik yang melebihi batas zona hijau di angka 2. Zona kuning pada chart menunjukkan bahwa status tersebut ada pada keadaan normal, dan zona merah menandakan bahwa status tersebut ada pada keadaan negatif. Grafik nilai rata rata keseluruhan pada aplikasi Transjatim dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Grafik hasil pengujian Transjatim



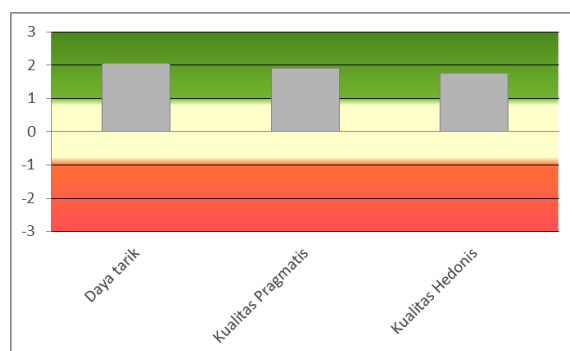
Berdasarkan grafik pada tabel 3 dapat dilihat bahwa setiap skala aspek mempunyai nilai *mean* yang hampir sama yaitu berada pada zona hijau yang berarti bahwa responden itu mempunyai sisi impresi positif terkait pengalaman pengguna aplikasi Transjatim dengan nilai aspek tertinggi ada pada stimulasi dengan nilai 2,173 dan pada aspek daya tarik mendapatkan nilai 2,163 yang mana dari kedua aspek tersebut melebihi batas zona hijau diangka 2. Zona kuning pada chart menunjukkan bahwa status tersebut ada pada keadaan normal, dan zona merah menandakan bahwa status tersebut ada pada keadaan negatif.

Tabel 4 Skala UEQ berdasarkan pengelompokkan Gobis Suroboyo

UEQ Quality	Nilai	Skala	Nilai Skala
Attractiveness	2,05	Attractiveness	2,051
Pragmatic Quality	1,90	Perspicuity	1,795
		Efficiency	1,938
		Dependability	1,955
Hedonic Quality	1,77	Stimulation	1,960
		Novelty	1,577

Pada daftar tabel 4 diperlihatkan bahwa semua skala dari daya tarik, kualitas pragmatis, kualitas hedonis pada aplikasi Gobis Suroboyo mendapatkan nilai yang positif, dikatakan positif karena hasil skor pada skala dari daya tarik, kualitas pragmatis, dan kualitas hedonis mendapatkan angka diatas 0,8. Grafik skala *attractiveness*, *pragmatic quality*, *hedonic quality* dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Grafik pengelompokkan UEQ Gobis Suroboyo



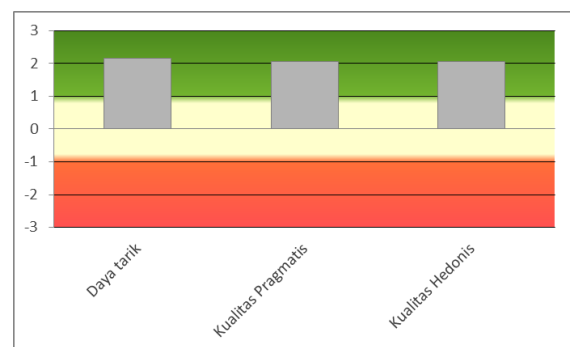
Tabel 6 Sakala UEQ berdasarkan pengelompokkan Transjatim

UEQ Quality	Nilai	Skala	Nilai Skala
Attractiveness	2,16	Attractiveness	2,163
Pragmatic Quality	2,05	Perspicuity	2,018
		Efficiency	2,094

Hedonic Quality	2,05	Dependability	2,038
		Stimulation	2,173
		Novelty	1,936

Kemudian di tabel 6 terlihat bahwa seluruh skala daya tarik, kualitas pragmatis, dan kualitas hedonis diaplikasi Transjatim Ajaib mendapatkan penilaian positif, dikatakan positif karena nilai skala dari daya tarik, kualitas pragmatis, dan kualitas hedonis memperoleh nilai diatas 0,8. Grafik skala *attractiveness*, *pragmatic quality*, *hedonic quality* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

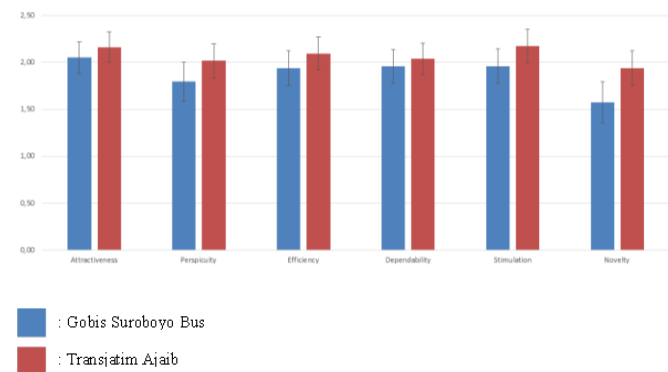
Tabel 7 Grafik pengelompokkan UEQ Transjatim



4.2 Perbandingan *User Experience Questionnaire*

Berikut merupakan grafik hasil perbandingan terhadap aplikasi Gobis Surabaya Bus dan Transjatim Ajaib.

Tabel 8 Grafik perbandingan hasil kedua aplikasi



Dapat dilihat grafik pada tabel 8 menunjukkan hasil perbandingan 6 aspek kuisioner UEQ. Dengan aplikasi Gobis Suroboyo Bus memiliki grafik warna biru dan grafik aplikasi Tranjatim berwarna merah. Dari segi *attractiveness* (daya tarik) hasil yang diperoleh aplikasi Tranjatim lebih tinggi dibandingkan aplikasi Gobis Suroboyo Bus, yaitu dengan nilai 2,16 dan Gobis Suroboyo Bus dengan nilai 2,05. Untuk skala *perspicuity* (kejelasan) nilai yang didapat Transjatim juga lebih tinggi dibandingkan Gobis Suroboyo Bus dengan nilai 2,02 dan Gobis Suroboyo Bus dengan nilai rata rata 1,79. Lalu di aspek *efficiency* (efisiensi) Transjatim juga lebih unggul dengan hasil nilai lebih

tinggi daripada Gobis Suroboyo Bus dengan nilai 2,09 dengan nilai 1,94. Untuk skala ketepatan (*Dependability*) Transjatim mendapatkan nilai yang tinggi dibandingkan Gobis Suroboyo Bus yakni 2,04 dan Gobis Suroboyo dengan nilai *mean* 1,96. Lalu pada skala stimulasi (*Stimulation*) lagi lagi Transjatim mendapatkan nilai lebih tinggi dibanding Gobis Suroboyo Bus dengan nilai 2,17 dan Gobis Suroboyo Bus dengan nilai 1,96. Kemudian terakhir ada di aspek *Novelty* (kebaruan) pada skala ini terjadi perbedaan yang lumayan berbeda dibandingkan skala lainnya dengan nilai yang didapat pada aplikasi Transjatim 1,94 dan Gobis Suroboyo Bus dengan nilai rata-rata 1,58.

Berdasarkan penilaian *pragmatic quality* dan *hedonic* pada tabel 5 dan 7 menghasilkan penilaian *pragmatic quality* diaplikasi Transjatim lebih unggul dengan skor 2,05 kemudian diaplikasi Gobis Suroboyo Bus mendapatkan nilai 1,90. Kemudian pada penilaian *hedonic quality* Transjatim juga mendapatkan nilai lebih unggul dengan nilai 2,05 dan aplikasi Gobis Suroboyo Bus mendapatkan nilai 1,77.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang mencakup dari tahap perumusan masalah, pengumpulan data, dan analisis data, menghasilkan beberapa kesimpulan, yaitu :

- 1) Pada pengujian kuisisioner metode UEQ menampikan bahwa tingkat kesuksesan yang signifikan pada kedua aplikasi. Para responden yang telah memakai salah satu aplikasi memberikan hasil penilaian yang secara umum mengindikasikan impresi positif. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata yang sebagian besar mencapai atau bahkan melebihi angka 0,8 dalam skala kuisisioner UEQ, angka ini merupakan nilai batas dengan golongan normal serta positif pada konteks skala kuisisioner UEQ. Dari skor tersebut bisa menggambarkan apabila responden merasa senang dan puas dari manfaat dua aplikasi tersebut.
- 2) Pada hasil penilaian di skala kualitas pragmatis aplikasi Transjatim mendapatkan nilai yang tinggi dibandingkan aplikasi Gobis Suroboyo Bus yang mana aplikasi Transjatim mendapatkan nilai 2,05 dan aplikasi Gobis Suroboyo Bus mendapatkan nilai 1,90. Dalam konteks ini, hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna merasakan pengalaman yang baik dan mudah dipahami, mudah dalam menjalankan aplikasi, dan merasakan kepraktisan yang didukung oleh sistem yang sudah terorganisasi dengan baik pada saat menggunakan aplikasi Transjatim. Kemudian pada *Hedonic Quality* aplikasi Transjatim memiliki hasil yang lebih unggul lagi jika dibandingkan dengan aplikasi Gobis

Suroboyo Bus dengan nilai yang di dapat 2,05 dan pada aplikasi Gobis Suroboyo Bus mendapatkan nilai 1,77. Hal ini dapat menunjukkan bahwa pengguna merasa senang dalam menggunakan aplikasi, serta mampu memberikan stimulasi positif kepada pengguna dan kebaruan yang inovatif di aplikasi Transjatim. Dari pengukuran kualitas *pragmatic (Pragmatic Quality)* dan kualitas *hedonis (Hedonic Quality)* kedua aplikasi ini menghasilkan nilai yang positif dengan nilai yang di dapat lebih dari angka 0,8.

- 3) Pada hasil perbandingan dua aplikasi dengan UEQ pada 6 skala yang dievaluasi, aplikasi Transjatim lebih terdepan pada semua skala dibandingkan Gobis Suroboyo Bus dengan penilaian sedikit berbeda tipis. Namun kedua aplikasi tersebut mendapatkan nilai di kategori positif karena nilai yang di dapatkan lebih dari 0,8.

Rekomendasi saran dapat diperuntukkan kepada penelitian selanjutnya agar bisa dilakukan analisis mendalam dan mengidentifikasi aspek-aspek secara spesifik untuk meningkatkan setiap aplikasi, dengan melibatkan pengembangan aplikasi terkait didalam penelitian agar dapat memberikan pengetahuan yang baru terkait pengguna aplikasi tersebut dan bisa mengimplementasi masukan-masukan yang didapatkan dari para pengguna.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih saya ucapkan kepada dosen pembimbing saya bapak Dr. Aryo Nugroho S.T.,S.kom.,M.T, teman teman terdekat dan berbagai pihak lainnya yang telah mendukung saya dalam mengerjakan dan menyelesaikan jurnal ini. Saya berharap jurnal ini bisa bermanfaat untuk para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Bayu Putra *et al.*, "Dampak Nilai Pelanggan Dan Relationship Marketing Dalam Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Citra Merek Sebagai Variabel Intervening," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 39–48, 2019, doi: 10.47233/jteksis.v1i2.51.
- [2] J. A. Ariesandi, R. Resita, and Z. Salsabila, "Kebijakan Transportasi Umum (Angkot) Untuk Menanggulangi Kemacetan Jalan," *J. Kebijak. Publik*, vol. 11, no. 2, p. 77, 2020, doi: 10.31258/jkp.11.2.p.77-82.
- [3] A. Hamida and B. Kurniawan, "View of IMPLEMENTASI PROGRAM WIRA WIRI SUROBOYO DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA.pdf."
- [4] Z. P. Putra and A. Nugroho, "Pebandingan Performa Naïve Bayes dan KNN pada Klasifikasi Teks Sentimen Jasa Ekspedisi," *JOINTECS (Journal Inf. Technol. Comput. Sci.)*, vol. 6, no. 3, p. 145, 2021, doi: 10.31328/jointecs.v6i3.2635.
- [5] Di. P. Mulya, "Analisa Dan Implementasi Association Rule Dengan Algoritma Fp-Growth Dalam Seleksi Pembelian Tanah Liat (Studi Kasus Di Pt. Anveve Ismi Berjaya)," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 47–57, 2019, doi: 10.47233/jteksis.v1i1.6.
- [6] R. Noviard, Y. M. Putra, and N. Pohan, "Optimalisasi

- Sistem Informasi Penjualan Berbasis Android Sebagai Media Promosi produk Cemilan Khas Sumatera Barat Di HDD Snack menggunakan metode waterfall,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 5, no. 3, pp. 371–376, 2023, doi: 10.47233/jteksis.v5i3.924.
- [7] I. Rosydi, A. Nugroho, and A. Ambarwati, “Sistem Monitoring BTS Pada Perusahaan Telekomunikasi Seluler Berbasis Aplikasi Mobile,” *JOINTECS (Journal Inf. Technol. Comput. Sci.)*, vol. 7, no. 3, p. 93, 2022, doi: 10.31328/jointecs.v7i3.3782.
- [8] J. Putra, D. R. Indah, and M. A. Firdaus, “Analisis Kepuasan Pengguna Pada E-Learning menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 12, no. 1, pp. 45–52, 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i1.1575.
- [9] S. K. Dirjen *et al.*, “Terakreditasi SINTA Peringkat 4 Meningkatkan Sistem Layanan Pelanggan Dengan Pendekatan Framework ITIL,” vol. 3, no. 1, p. 2022, 2018.
- [10] F. D. N. Annisa, J. N. U. Jaya, and S. Surmiati, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 3, pp. 242–251, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1527.
- [11] N. O. Hendrawan, E. M. A. Jonemaro, and M. T. Ananta, “Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Halodoc dan Alodokter menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 3, pp. 1030–1038, 2023, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [12] D. Khuntari, “Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 275–286, 2022, doi: 10.28932/jutisi.v8i1.4499.
- [13] A. Noor and E. L. Hadisaputro, “Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 672–677, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1881.
- [14] R. Yuwono, A. Wibowo, S. H. Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, “Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability a dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 5666–5673, 2019.
- [15] R. Gulla, S. G. Oroh, and F. Roring, “Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel manado grace inn,” vol. 3, no. 1, pp. 1313–1322, 2015.
- [16] F. N. Hakim, “Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa transportasi suroboyo bus Analysis of factors affecting consumers decisions using suroboyo bus transportation service,” vol. 23, no. 2, pp. 241–253, 2021.
- [17] B. T. Choudhary and B. Tulasi, “Recommender system for personalised travel itinerary,” *Int. J. Electr. Comput. Eng.*, vol. 9, no. 5, pp. 4460–4465, 2019, doi: 10.11591/ijece.v9i5.pp4460-4465.
- [18] A. Sulistyowati and I. Muazansyah, “OPTIMALISASI PENGELOLAAN DAN PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM (Studi pada ‘Suroboyo Bus’ di Surabaya),” *IAPA Proc. Conf.*, pp. 152–165, 2019.
- [19] M. Azmi, A. P. Kharisma, and M. A. Akbar, “Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus GrabFood),” vol. 3, no. 8, pp. 7963–7972, 2019.
- [20] I. D. Sabukunze and A. Arakaza, “User Experience Analysis on Mobile Application Design Using User Experience Questionnaire,” *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 4, no. 1, pp. 15–26, 2021, doi: 10.24002/ijis.v4i1.4646.
- [21] Y. Sari, M. Arafah, and Novitasari, “Evaluasi Usability Sistem Informasi Akademik Dosen Menggunakan User Experience Questionnaire dan Heuristic Walkthrough,” *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 5, no. 2, pp. 247–253, 2021, doi: 10.29207/resti.v5i2.3022.