BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemacetan lalu lintas, tidak hanya menyebabkan waktu perjalanan yang lebih lama tetapi juga mengakibatkan kerugian ekonomi yang signifikan dan dampak negatif terhadap kualitas hidup. Berdasarkan laporan dari TomTom Traffic Index, kota besar di Indonesia seperti Jakarta mengalami tingkat kemacetan yang tinggi, dengan waktu perjalanan rata-rata meningkat hingga 60% pada jam-jam sibuk. Kondisi ini diperburuk oleh ketidakpastian jadwal transportasi umum dan kurangnya integrasi antar moda transportasi (TomTom Traffic Index, 2023).

Selain itu, dalam beberapa tahun terakhir, terdapat peningkatan kesadaran akan pentingnya pengurangan emisi karbon untuk mengatasi perubahan iklim. Oleh karena itu, banyak kota besar di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, mulai mencari solusi transportasi yang lebih berkelanjutan dan ramah lingkungan. Di sinilah teknologi aplikasi transportasi memainkan peran penting dalam menyediakan solusi yang efisien, terintegrasi, dan berkelanjutan. Aplikasi JakLingko hadir untuk menyediakan solusi untuk memberikan *experience* pembelian tiket transportasi terintegrasi dan mudah. Dalam era digital ini aplikasi JakLingko tidak hanya menyediakan sarana pembelian tiket saja, melainkan memberikan rekomendasi moda yang yang dapat dipakai pengguna dalam untuk sampai ke tujuan nya. Hal ini menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin bergantung pada solusi yang cepat, aman, dan praktis dalam melakukan transaksi. Namun, untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pengguna, aplikasi tersebut harus mampu menyediakan pengalaman pengguna *User Experience* (UX) yang optimal.

Namun, di era digital, keberhasilan sebuah aplikasi tidak hanya bergantung pada kelengkapan fitur, tetapi juga pada kualitas User Interface (UI) dan User Experience (UX) yang ditawarkan. UI berperan sebagai wajah aplikasi, yang menjadi titik pertama interaksi antara pengguna dan sistem. Sementara UX mencakup

keseluruhan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi, termasuk aspek visual, kemudahan navigasi, responsivitas, dan kejelasan informasi. UI yang buruk dapat menghambat UX meskipun fungsi aplikasi berjalan dengan baik.

Hasil analisis ulasan di Google Play Store dan App Store menunjukkan bahwa tampilan dan kemudahan penggunaan menjadi aspek yang sering dibicarakan oleh pengguna. Dari total 3.040 komentar yang dianalisis di Google Play Store, sekitar 19%. Sementara di App Store, dari total 420 ulasan, 20%, menyampaikan keluhan terkait UI, meliputi rute yang tertampil tidak mudah dipahami tata letak yang membingungkan untuk melakukan proses pembelian tiket.

Persentase keluhan yang cukup tinggi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi dinilai cukup baik dan mampu mengintegrasikan berbagai moda transportasi, masih ada celah dalam desain UI yang berdampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan pengguna. Dalam konteks persaingan aplikasi transportasi publik dan komersial yang semakin ketat, masalah ini berpotensi memengaruhi citra aplikasi, menurunkan loyalitas pengguna, dan bahkan menghambat adopsi aplikasi di kalangan masyarakat baru.

Untuk itu, dibutuhkan evaluasi mendalam terhadap kualitas UI aplikasi JakLingko, khususnya pada fitur pembelian tiket. Salah satu metode yang relevan adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ), sebuah metode kuantitatif yang mengukur persepsi pengguna terhadap aspek daya tarik visual, kejelasan, efisiensi, stimulasi, dan kebaruan. Metode ini dilakukan dengan cara menyebarkan *form* kusioner melalui sosial media kepada 100 responden pengguna aplikasi. Dengan menggunakan UEQ, analisis dapat memberikan gambaran objektif mengenai kekuatan dan kelemahan UI aplikasi dari sudut pandang pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, maka dapat dirumuskan permasalahannya: Bagaimana menganalisis *User Experience* terhadap proses

pembeliantTiket *Journey Plan* pada aplikasi JakLingko menggunakan Metode *user experience questionnaire?*

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini berfokus pada permasalahan yang dihadapi pengguna saat melakukan proses pembelian tiket *Journey Plan* pada aplikasi JakLingko.
2. Data responden yang akan digunakan sebagai sample sebanyak 100 orang yang merupakan pengguna aplikasi di Jabodetabek. 100 orang ini merupakan segmentasi pengguna dari domisili, usia dan jenis pekerjaan yang disebarkan melalui sosial media.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam berdasarkan presepsi pengguna saat melakukan penggunaan aplikasi JakLingko. Dengan pemahaman tersebut diharapkan perubahan yang nanti nya dilakukan oleh tim aplikasi dapat meningkatkan penggunaan aplikasi. Sehingga pengguna yang sebelumnya menggunakan Kartu Uang Elektronik (KUE) dapat beralih menggunakan aplikasi JakLingko sebagai sarana media pembelian tiket transportasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mahasiswa dan akademisi dapat dijadikan sebagai referensi bahan ajar dan penelitian selanjutnya.
2. Untuk masyarakat penelitian ini berguna sebagai pengetahuan untuk perbaikan *User Experience* di masa depan.

1.6 Metode Penelitian

Metode yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

   Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan studi literatur dan penyebaran kuisioner pada pengguna aplikasi.

2. Analisis Kebutuhan Penelitian

   Analisis kebutuhan penelitian mencakup pemilihan sampel dan populasi, penyusunan instrument penelitian, dan persiapan alat dan bahan penelitian.

3. Metode Analisis Data

   Tahapan analisis data pada penelitian ini yaitu: Uji kelayakan kuisioner dengan uji validasi instrument dan uji releabilitas dilakukan dengan cara menghitung nilai koefisien *Cronbach's Alpha*. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan pada responden dengan jumlah yaitu 100 responden untuk aplikasi JakLingko. Analisis hasil pengukuran UEQ dilakukan menggunakan kuesioner UEQ yang terdiri atas 26 pertanyaan (*User Experience Questionnaire Handbook*, 2023) dan terdapat 6 faktor UX yaitu: kemudahan pengguna (*usability*), desain yang menarik (*visual appeal*), *Efficiency*, kesesuaian dengan kebutuhan pengguna (*user needs fit*), *sustainability* dan *continous improvement*. Data yang didapat dari responden lalu diolah menggunakan UEQ tools dengan melakukan transformasi data yang didapatkan melalui jawaban responden pada pengguna aplikasi. Kemudian data yang didapat akan diambil penilaian nya untuk memperoleh hasil penilaian UX berdasarkan skala UEQ.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan disusun menjadi beberapa bab dimana setiap bab nya memiliki pembahasan yang terperinci dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendaluhuan yang mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah dari penelitian ini, Rumusan Masalah Penelitian, Tujuan dari Penelitian, Manfaat Penelitian, kemudian Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori – teori terkait dengan penelitian yang sejenis sebagai panduan dasar proses penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodelogi penelitian yang mencakup objek penelitian,

tahapan penelitian, metode pengumpulan data, analisis kebutuhan penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang penguraian hasil *User Experience* dari aplikasi yang telah ditentukan menggunakan metode *User Experience Questionare* dan mockup yang dibuat berdasarkan hasil *review* pengguna setelah melakukan penelitian dari *review* yang sebelumnya sudah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab penutup ini akan berisi tentang kesimpulan dari beberapa hasil pembahasan bab sebelumnya dijelaskan pada bagian ini dan adapun saran dari pandangan peneliti yang dapat membuat penelitian dengan masalah serupa dapat dikembangkan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Bab akhir ini berisikan daftar pustaka yang merupakan sumber – sumber ide yang mendukung pembuatan penelitian ini.