

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 RINGKASAN HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi Access by KAI dengan membandingkannya dengan aplikasi Traveloka dan Tiket.com menggunakan UEQ. Data diperoleh dari 150 responden melalui kuesioner dan 3 partisipan melalui wawancara mendalam. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, data dianalisis berdasarkan enam dimensi UEQ: *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty* menggunakan UEQ Tool. Hasil analisis menunjukkan bahwa Access by KAI memperoleh skor rata-rata lebih rendah di semua dimensi dibandingkan dua pesaingnya, dengan dimensi *Novelty* (kebaruan) mencatatkan skor terendah sebesar 0,30, jauh tertinggal dari Tiket.com (2,26) dan Traveloka (2,22) yang berada pada kategori *Excellent*.

Temuan ini menunjukkan bahwa kurangnya elemen inovatif, pembaruan visual, serta fitur baru membuat pengguna merasa aplikasi Access by KAI tertinggal dibandingkan aplikasi lain yang lebih dinamis. Wawancara mendalam juga mengungkap bahwa pengguna menilai tampilan aplikasi monoton, kurang menarik, dan tidak mengikuti perkembangan zaman. Selain kebaruan, aspek lain seperti daya tarik, kejelasan, dan efisiensi juga menunjukkan performa yang biasa, meskipun masih berada dalam kategori *Good*. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa rendahnya nilai kebaruan menjadi faktor paling berpengaruh terhadap rating rendah aplikasi Access by KAI di Play Store, serta menjadi catatan penting bagi pengembang untuk meningkatkan daya saing melalui inovasi dan pembaruan fitur.

4.2 PENGUMPULAN DATA

4.2.1 Data Kuesioner

Data kuesioner yang telah didapatkan dalam waktu ± 2 minggu dari tanggal 11 hingga 25 Mei 2025, berdasarkan kurun waktu tersebut, jumlah responden yang didapatkan sebanyak 150 orang dengan rincian masing - masing aplikasi baik Access by KAI, Traveloka, dan Tiket.com memiliki 50 responden. Data responden yang diperoleh kemudian dikategorikan berdasarkan penggunaan aplikasi, dan umur.

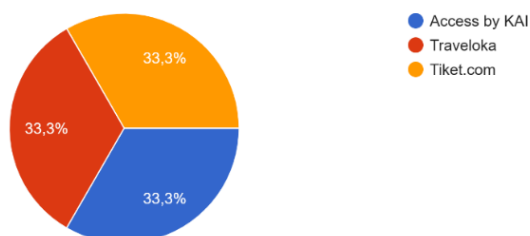
Penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui grup WhatsApp dan grup Facebook yang beranggotakan masyarakat umum, pengguna jasa transportasi, serta komunitas pecinta kereta api. Hal ini bertujuan untuk menjangkau partisipan yang benar-benar memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan pemesanan tiket kereta api melalui aplikasi Access by KAI, Traveloka, maupun Tiket.com.

Pengisian kuesioner dilakukan pada *Google Form* dimana responden akan di tanyakan terkait aplikasi yang digunakan dari 3 pilihan aplikasi yang ada responden wajib memilih 1 aplikasi, lanjut pada pengisian umur dimana responden akan memilih umur yang sesuai dengan kenyataan. Setelah mengisikan data awal langkah selanjutnya responden akan diminta untuk mengisikan 26 pertanyaan dengan memilih nilai untuk jawabanya dimana akan ada 7 skala dengan masing – masing pernyataan, pada bagian skala pernyataan nilai yang dipilih tidak memiliki benar ataupun salah sehingga responden harus teliti dalam pengisian nilai yang ada.

Penelitian ini melibatkan partisipan yang memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan pemesanan tiket kereta api melalui aplikasi Access by KAI, Traveloka, dan Tiket.com, berdasarkan jumlah responden kuesioner yang ada di *Google Form* memiliki keseimbangan jumlah yakni 50 responden dimasing – masing aplikasi dengan persentase 33,3% seperti pada grafik aplikasi pada Gambar 4.1.

Pilih salah satu dari ketiga aplikasi yang pernah/sering digunakan untuk melakukan pemesanan tiket kereta api!

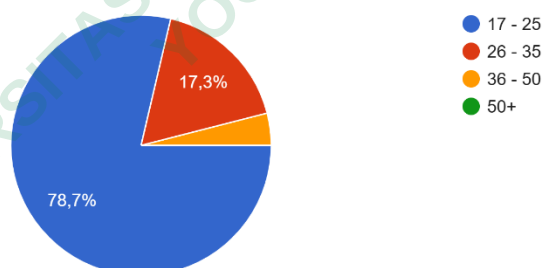
150 jawaban



Gambar 4.1 Distribusi Jumlah responden

Adapun responden penelitian ini memiliki rentang usia dimana dapat dilihat seperti grafik umur pada gambar. Responden yang memiliki usia 17 – 25 tahun memiliki presentase paling besar yakni 78,7% atau 118 orang dalam penelitian ini, responden dengan rentang umur 26 – 35 tahun memiliki presentase 17,3%, atau 26 orang sementara sisanya yaitu berumur 36 – 50 tahun memiliki presentase 4% atau 6 orang.

Usia
150 jawaban



Gambar 4.2 Distribusi usia responden

4.2.2 Data Wawancara

Kegiatan wawancara dilakukan setelah penyebaran kuesioner berhasil dilakukan, adapun kegiatan wawancara yang dilakukan melibatkan 3 orang yang dimana masing – masing menggunakan 1 dari 3 aplikasi pilihan dan sebelumnya telah mengisi kuesioner terlebih dahulu. Waktu yang digunakan untuk melaksanakan

kegiatan wawancara berlangsung selama 3 hari dimana 1 hari didapatkan 1 responden aplikasi, penyusunan pertanyaan wawancara juga didapatkan berdasarkan penhaman mendalam dari kuesioner yang disebar sehingga wawancara ini akan menghasilkan sisi jawaban yang berbeda dan lebih detail. Adapun susunan pertanyaan seperti pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Pertanyaan Wawancara

No	Pertanyaan	Aspek
1.	Pada saat anda melihat tampilan aplikasi ini apa yang anda rasakan pertama kali, jika menurut anda menarik apa yang membuatnya menarik dan jika tidak apa yang membuatnya tidak menarik?	Daya tarik
2.	Pada saat anda menggunakan aplikasi pastinya akan suruh untuk memahami cara kerja aplikasi dengan mudah, bagaimana cara anda dalam menggunakan aplikasi agar anda cepat memahami aplikasi yang anda gunakan?	Kejelasan
3.	Jika anda merasa aplikasi ini sudah cepat, seberapa cepat dan praktis proses pemesanan di aplikasi ini menurut Anda?	Efisiensi
4.	Apakah Anda merasa proses transaksi berjalan lancar dan apa yang membuat anda yakin tiket sudah berhasil dipesan?	Ketepatan
5.	Apakah Anda merasa senang atau puas setelah menyelesaikan transaksi di aplikasi ini? Atau merasa sebaliknya? Bisa anda jelaskan apa yang membuatnya merasa puas atau tidak?	Stimulasi
6.	Apakah aplikasi ini terasa modern dan berkembang mengikuti tren teknologi? Atau sebaliknya apa yang membuat anda merasa aplikasi ini sudah modern atau belum.	Kebaruan

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan terhadap tiga responden masing-masing mewakili pengguna aplikasi Access by KAI, Traveloka, dan Tiket.com ditemukan sejumlah temuan penting yang menunjukkan bagaimana perbedaan pengalaman pengguna terbentuk secara kualitatif dari persepsi personal pengguna terhadap enam dimensi utama UEQ, temuan yang ditemukan akan menjadi penguat argumen dalam analisis menggunakan UEQ.

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Uji Validitas

Sebelum melakukan uji reliabilitas, terlebih dahulu dilakukan uji validitas guna memastikan bahwa instrumen yang digunakan telah sesuai dengan konstruk yang diukur. Pengujian validitas biasanya dilakukan melalui analisis korelasi *Pearson* antara skor masing-masing item dengan total skor keseluruhan, kemudian hasilnya dibandingkan dengan nilai *r* pada tabel distribusi pada tingkat signifikansi 5%. Nilai *r* tabel dapat dilihat pada Gambar 4.3.

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Gambar 4.3 Nilai *r product*

Sumber: UPI Repository

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Aplikasi

Pernyataan	R tabel	R hitung (Access by KAI)	R hitung (Traveloka)	R hitung (Tiket.com)	Keterangan
K1	0,279	0,496	0,631	0,671	Valid
K2	0,279	0,413	0,710	0,486	Valid
K3	0,279	0,496	0,373	0,502	Valid
K4	0,279	0,642	0,361	0,480	Valid
K5	0,279	0,424	0,339	0,549	Valid
K6	0,279	0,381	0,749	0,397	Valid
K7	0,279	0,469	0,666	0,397	Valid
K8	0,279	0,425	0,722	0,557	Valid
K9	0,279	0,397	0,391	0,556	Valid
K10	0,279	0,452	0,309	0,554	Valid
K11	0,279	0,717	0,648	0,629	Valid
K12	0,279	0,478	0,362	0,611	Valid
K13	0,279	0,431	0,665	0,551	Valid
K14	0,279	0,442	0,612	0,407	Valid
K15	0,279	0,386	0,659	0,555	Valid
K16	0,279	0,540	0,687	0,630	Valid
K17	0,279	0,386	0,374	0,611	Valid
K18	0,279	0,433	0,332	0,499	Valid
K19	0,279	0,601	0,319	0,473	Valid
K20	0,279	0,473	0,701	0,495	Valid
K21	0,279	0,628	0,322	0,502	Valid
K22	0,279	0,354	0,710	0,410	Valid
K23	0,279	0,588	0,314	0,561	Valid
K24	0,279	0,421	0,299	0,673	Valid
K25	0,279	0,617	0,312	0,283	Valid
K26	0,279	0,486	0,427	0,575	Valid

Berdasarkan data pada Tabel 4.2, Validitas kuesioner diuji menggunakan data yang berasal dari 50 responden dengan jumlah 26 kuesioner menggunakan taraf sigfinikasi 5% berdasarkan pada Gambar 4.3 , jumlah data yang diuji sebanyak 50 dengan mengambil nilai r tabel sebesar 0,279. Hasil yang diperoleh pada uji validitas aplikasi Access by KAI mendapatkan hasil r hitung yang beragram tetapi semua data memiliki nilai diatas nilai r tabel dari hitung koefisien korelasi. Adapun hal yang sama juga terjadi pada uji validitas aplikasi Traveloka dan Tiket.com dimana nilai r hitung memiliki ilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai r tabel. Hal ini membuktikan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel yang berarti setiap pernyataan pada kuesioner UEQ memiliki nilai yang valid atau dapat digunakan untuk proses data selanjutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat konsistensi dari instrumen pengukuran, dan biasanya dilakukan setelah instrumen dinyatakan valid melalui uji validitas. Salah satu metode yang umum digunakan dalam pengujian reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha*, yang menghasilkan nilai antara 0 sampai 1. Semakin tinggi nilainya, semakin reliabel kuesioner. Suatu instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih tinggi dari taraf signifikan yang ditentukan. Dalam penelitian ini, taraf signifikan yang digunakan adalah 0,6 (Usman & Gustalika, 2022). Adapun hasil uji reliabilitas seperti data pada Tabel 4.3 dibawah ini.

Tabel 4.3. Nilai *Cronbach's Alpha*

Aplikasi	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Taraf Signifikan	Keterangan
Access by KAI	0,864	0,6	Reliabel atau Valid
Traveloka	0,894	0,6	Reliabel atau Valid
Tiket.com	0,854	0,6	Reliabel atau Valid

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada aplikasi Access by KAI, Traveloka, dan Tiket.com, 26 kuesioner yang diuji memiliki hasil reliabel atau valid, pada Tabel 14, dapat dijelaskan bahwa ketiga aplikasi memiliki nilai/taraf signifikan

diatas 0,6 dimana hal ini menunjukan bahwa data nilai *Cronbach's Alpha* dari ketiga aplikasi memperoleh nilai diatas 0,8 yang mendekati nilai sempurna yaitu 1 sehingga dapat dikatakan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* memiliki nilai reliabilitas yang cukup tinggi dengan intepretasi nilai baik.

4.4 ANALISIS UEQ

Data yang diperoleh dari kuesioner UEQ akan dianalisis menggunakan perangkat bantu UEQ Data Analysis Tool, yang tersedia dan dapat diakses melalui situs resmi di www.ueq-online.org. Data yang didapatkan sebanyak 150 responden umum untuk mengetahui hasil UEQ dari masing-masing apikasi pemesanan tiket kereta api dalam 6 aspek, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Data yang telah dimasukkan kemudian ditransformasikan menghasilkan nilai rata-rata dari 26 item pernyataan dihitung dan dikelompoan kedalam aspek – aspek pengukuran UEQ.

4.4.1 Aplikasi Access by KAI

Data yang telah diperoleh dari hasil kuesioner selanjutnya dimasukkan kedalam UEQ tool kemudian dilakukan perhitungan Transformasi data seperti pada Gambar 4.4.

Items																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
3	2	0	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2
2	1	-1	0	-1	0	1	1	-1	-1	0	0	1	1	0	2	-2	-2	-1	1	-2	1	-2	-1	-2	1
1	-1	2	0	-1	0	-2	1	1	0	0	1	-1	0	1	-2	2	0	0	-2	1	0	1	2	0	-1
3	3	-3	3	3	1	3	3	3	-1	3	3	1	3	0	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	-3
1	0	-2	0	2	1	0	2	0	0	1	-1	2	1	2	2	1	1	-1	1	0	0	0	0	2	2

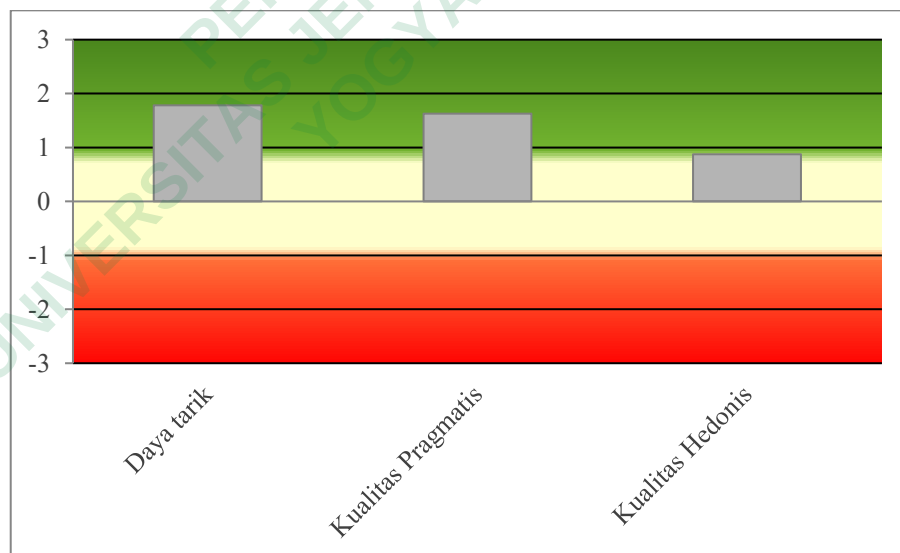
Gambar 4.4 Data transformasi nilai Access by KAI

Berdasarkan hasil transformasi data menggunakan UEQ Tools terhadap aplikasi Access by KAI, diperoleh skor yang bervariasi di setiap item dengan rentang nilai antara -3 hingga +3. Data menunjukkan adanya ketidakkonsistenan persepsi pengguna, di mana beberapa item mendapatkan skor tinggi (positif) yang mencerminkan pengalaman positif, namun terdapat pula skor rendah (negatif) yang mengindikasikan pengalaman yang kurang memuaskan. Beberapa responden memberikan skor maksimal pada hampir seluruh item, sementara sebagian lainnya

memberikan skor rendah pada aspek-aspek tertentu. Hasil ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap Access by KAI belum sepenuhnya merata dan stabil setelah melakukan tranformasi data lagkah selanjutnya itu menghitung nilai rata – rata. Adapun nilai rata-rata dari setiap aspek UEQ Acces by KAI yang telah di hitung dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Nilai Rata-rata dan kualitas Aspek Pengukuran UEQ Acces by KAI

Kategori	Nilai Rata - rata	Aspek UEQ	Nilai Rata - rata	Keterangan
Daya Tarik	1,78	Daya Tarik	1,783	<i>Good</i>
Pragmatis	1,63	Kejelasan	1,580	<i>Above Average</i>
		Efisiensi	1,750	<i>Good</i>
		Ketepatan	1,555	<i>Good</i>
Hedonis	0,88	Stimulasi	1,450	<i>Good</i>
		Kebaruan	0,300	<i>Below Average</i>



Gambar 4.5. Grafik Perbandingan Kategori UEQ Access by KAI

Hasil pengukuran pada Gambar 4.5 menunjukkan pengalaman pengguna aplikasi Access by KAI berdasarkan pendekatan UEQ bahwa terdapat variasi persepsi pengguna terhadap enam aspek yang diukur. Berdasarkan perhitungan

rata-rata nilai dari tiap aspek, diketahui bahwa aspek Daya tarik memiliki skor rata-rata tertinggi, diikuti oleh aspek Efisiensi, Kejelasan, Ketepatan, dan Stimulasi. Sementara itu, aspek Kebaruan memperoleh skor rata-rata paling rendah di antara seluruh aspek yang dinilai.

Interpretasi skor UEQ didasarkan pada pedoman umum, di mana skor rata-rata di atas 0,8 menunjukkan penilaian yang cenderung positif dari pengguna terhadap suatu aspek. Nilai yang berada dalam rentang -0,8 hingga 0,8 merefleksikan tanggapan yang bersifat netral, sementara skor di bawah -0,8 mengindikasikan persepsi negatif terhadap elemen yang dinilai (Schrepp, 2019).

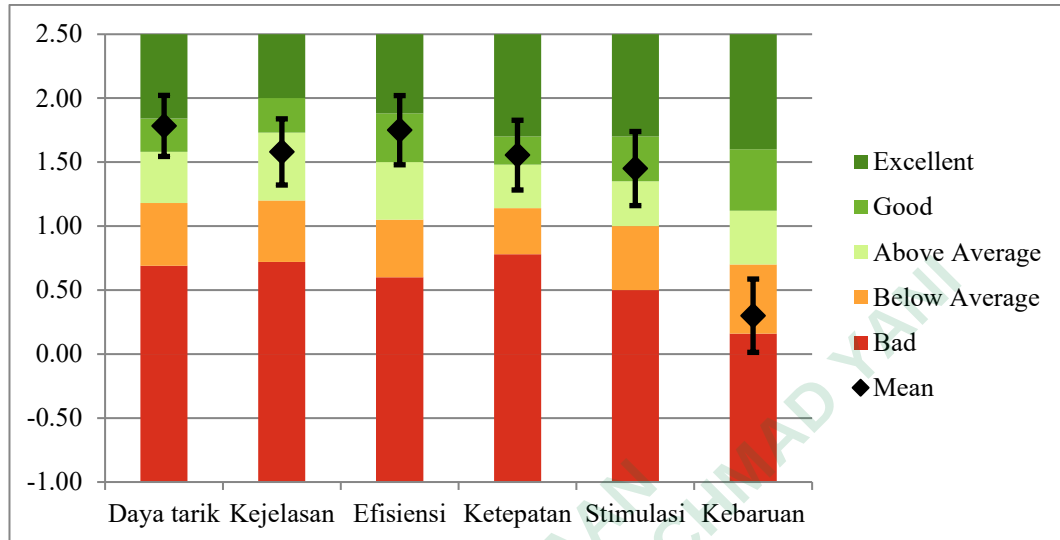
Kategori daya tarik merepresentasikan kesan umum yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi. Dengan nilai rata-rata sebesar 1,783, kategori daya tarik pada Access by KAI termasuk dalam klasifikasi positif karena nilainya melampaui ambang 0,8. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna merasa bahwa tampilan dan interaksi yang ditawarkan aplikasi tergolong menyenangkan dan menarik, meskipun dalam wawancara kualitatif ditemukan juga catatan terkait desain visual yang dianggap kurang dinamis oleh sebagian responden.

Kategori Pragmatis ini berkaitan dengan aspek fungsionalitas yang berhubungan langsung dengan proses penggunaan aplikasi. Terdiri dari tiga sub-aspek, yaitu Kejelasan, Efisiensi, dan Ketepatan, kategori pragmatis menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 1,63, yang mencerminkan persepsi positif pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan aplikasi yang ditujukan dengan rentang interpretasi nilai UEQ berada di atas 0,8.

Berbeda dengan kategori sebelumnya, kategori hedonis menggambarkan bagaimana aplikasi memberikan kesan menyenangkan dan inovatif kepada pengguna. Dalam kategori ini, mendapatkan skor 0,88 yang berarti pengguna memberikan respons netral ke arah positif terhadap kategori ini walaupun dalam aspek kebaruan mendapatkan nilai di bawah 0,8.

Selain mengukur persepsi pengguna, nilai rata-rata juga berfungsi untuk menentukan kategori kualitas dari enam aspek user experience pada aplikasi Access

by KAI melalui perbandingan dengan interval benchmark yang telah ditetapkan seperti pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6. Grafik *Benchmark* UEQ Access by KAI

Aspek daya tarik memperoleh skor rata-rata sebesar 1,783, yang berada dalam interval $\geq 1,5$ hingga $< 2,0$. Berdasarkan interval ini, aspek daya tarik dikategorikan dalam tingkat *Good*, yang berarti aplikasi Access by KAI dinilai menarik dan menyenangkan bagi pengguna, meskipun belum mencapai kualitas terbaik (*Excellent*).

Aspek kejelasan memiliki nilai rata-rata 1,580, dan masuk dalam interval $\geq 1,2$ hingga $< 1,73$, yang termasuk dalam kategori *Above Average*. Hal ini menunjukkan bahwa informasi dan navigasi yang ditampilkan aplikasi cukup mudah dipahami, serta mampu memberikan pengalaman yang tidak membingungkan bagi pengguna.

Aspek efisiensi mencatatkan nilai 1,750, berada pada interval $\geq 1,7$ hingga $< 2,0$, sehingga dikategorikan sebagai *Good*. Nilai ini menandakan bahwa sebagian besar pengguna merasa proses penggunaan aplikasi berjalan dengan cepat dan tidak memerlukan usaha berlebih.

Aspek ketepatan, nilai rata-ratanya adalah 1,555, dan masuk dalam interval $\geq 1,2$ hingga $< 1,73$. Hal ini menjadikan aspek ini berada pada kategori *Good*, yang

berarti aplikasi dipersepsikan dapat diandalkan dan mampu memberikan keluaran atau respons yang sesuai harapan pengguna.

Pada aspek stimulasi, nilai yang diperoleh adalah 1,450, yang juga termasuk dalam kategori *Good* karena berada pada interval yang sama. Ini mengindikasikan bahwa aplikasi cukup mampu menciptakan pengalaman yang menarik secara emosional dan membuat pengguna merasa termotivasi untuk berinteraksi lebih lanjut.

Berbeda dengan aspek lainnya, kebaruan hanya mendapatkan skor 0,300, yang berada di dalam interval $\geq 0,16$ hingga $< 0,7$, dan termasuk dalam kategori *Below Average*.

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap aplikasi Access by KAI menggunakan instrumen UEQ, diperoleh gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap enam aspek utama pengalaman pengguna, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek dengan nilai rata-rata tertinggi adalah daya tarik, yakni sebesar 1,783, yang termasuk dalam kategori *Good*. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum pengguna merasa aplikasi ini menyenangkan dan menarik untuk digunakan dari sisi tampilan maupun interaksi. Aspek ini berperan penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif terhadap aplikasi.

Sebaliknya, aspek dengan nilai rata-rata terendah adalah kebaruan, dengan skor sebesar 0,300 yang tergolong dalam kategori *Below Average*. Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi kurang inovatif, monoton, dan tidak memberikan pengalaman baru dibandingkan aplikasi sejenis. Dampak dari rendahnya nilai pada aspek kebaruan berpotensi menurunkan minat pengguna dalam jangka panjang karena kurangnya elemen pembaruan yang mampu menjaga keterlibatan pengguna. Oleh karena itu, bagian yang perlu dibenahi terletak pada fitur-fitur interaktif yang mampu menciptakan pengalaman baru bagi pengguna. Peningkatan dapat dilakukan melalui perbaikan desain visual yang lebih dinamis, penambahan elemen grafis yang menarik, serta integrasi fitur-fitur inovatif seperti notifikasi cerdas, animasi mikro, atau tampilan pelacakan perjalanan secara real-time untuk meningkatkan persepsi kebaruan dan menjaga loyalitas pengguna.

Sebagai tambahan, data pendukung berupa hasil wawancara juga dimanfaatkan untuk memperkuat penilaian terhadap berbagai aspek pengalaman pengguna. Berdasarkan temuan dari wawancara, pengguna menyampaikan bahwa aplikasi Access by KAI memerlukan sejumlah pembaruan, khususnya dalam hal tampilan antarmuka, kenyamanan penggunaan, dan kelengkapan fitur. Dari segi daya tarik visual, desain aplikasi dinilai masih terkesan biasa dengan dominasi warna ungu dan putih yang dianggap kurang cerah. Tidak terdapat elemen visual yang mampu membangkitkan rasa ketertarikan atau mendorong pengguna untuk mengeksplorasi lebih jauh, seperti fitur visualisasi fasilitas di dalam kereta. Meskipun tampilan aplikasi tergolong sederhana dan cukup mudah dipahami, secara estetika masih dapat ditingkatkan agar lebih menarik dan interaktif.

Selanjutnya, pada aspek kebaruan, hasil wawancara turut memperkuat temuan kuantitatif yang telah diperoleh sebelumnya. Pengguna merasakan bahwa aplikasi Access by KAI tidak menunjukkan banyak perkembangan atau inovasi signifikan dalam beberapa waktu terakhir. Fitur-fitur yang tersedia cenderung stagnan, tanpa adanya elemen personalisasi yang dapat meningkatkan relevansi dan kenyamanan penggunaan. Di samping itu, dukungan terhadap dompet digital juga masih terbatas, hanya menyediakan OVO dan LinkAja sebagai metode pembayaran. Keterbatasan ini menyebabkan aplikasi tampak tertinggal dibandingkan aplikasi sejenis yang telah mendukung berbagai opsi pembayaran digital secara fleksibel dan menyeluruh.

4.4.2 Aplikasi Traveloka

Transformasi data juga dilakukan di aplikasi pembandingnya yaitu Traveloka dengan memperoleh hasil transformasi data seperti pada Gambar 4.7.

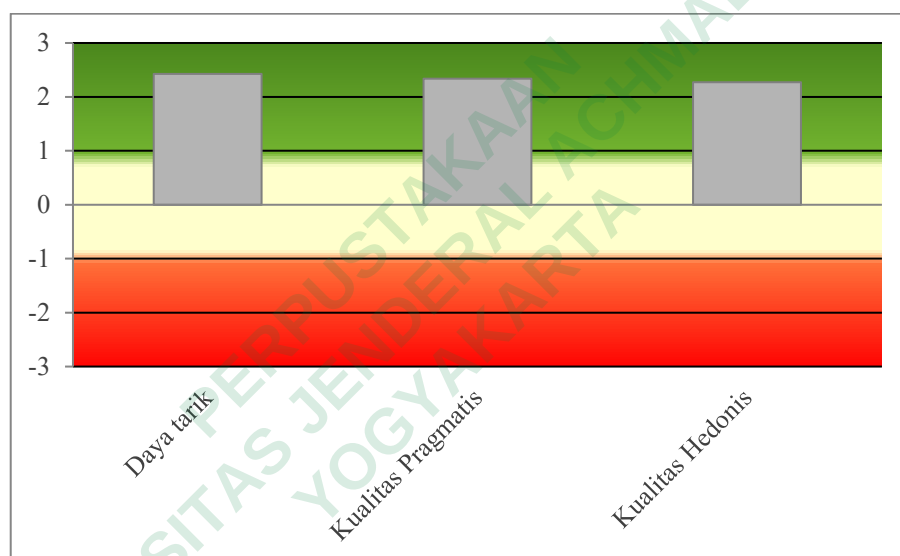
Items																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	2	-1	-1	0	2	0	1	-1	-2	1	-1	2	1	3	0	-1	0	0	1	-1	1	-1	0	0	-1
2	3	1	2	2	0	1	0	1	0	2	1	2	1	2	2	2	0	0	1	1	1	1	0	2	1
1	2	-1	0	-1	1	1	0	0	-1	0	-1	0	0	1	0	-2	-1	0	1	-1	0	-1	-1	-1	1
0	1	1	1	-1	0	1	0	-1	-2	0	-1	0	1	0	1	0	0	-1	-1	1	1	-1	2	2	2
0	-2	0	1	2	-3	-1	-2	0	2	-1	2	2	1	0	-1	-1	-2	2	2	0	-1	0	-1	2	2

Gambar 4.7 Data transformasi nilai Traveloka

Berdasarkan hasil transformasi data menggunakan UEQ Tools terhadap aplikasi Traveloka, diperoleh skor yang cenderung stabil dan dominan pada nilai positif, terutama pada rentang skor 2 hingga 3. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang baik terhadap berbagai aspek pengalaman pengguna. Hampir semua item mendapatkan skor tinggi dan konsisten, dengan sedikit sekali variasi negatif atau netral. Pola ini mencerminkan bahwa pengguna merasa puas terhadap tampilan, kenyamanan, kemudahan penggunaan, dan fungsionalitas yang ditawarkan oleh Traveloka. Secara umum, data ini mengindikasikan bahwa Traveloka mampu memberikan pengalaman pengguna yang sangat positif dan unggul, sehingga konsisten mendapatkan skor tinggi di hampir semua dimensi yang diukur dalam UEQ. Langkah selanjutnya menghitung nilai mean/rata-rata. Adapun nilai rata-rata dari setiap aspek UEQ Traveloka dapat dilihat pada Tabel 4.5. Selain itu, grafik perbandingan kategori UEQ dapat dilihat pada Gambar 4.8.

Tabel 4.5. Nilai Rata-rata dan kualitas Aspek Pengukuran UEQ Traveloka

Kategori	Nilai Rata-rata	Aspek UEQ	Nilai Rata-rata	Keterangan
Daya Tarik	2,43	Daya Tarik	2,427	<i>Excellent</i>
Pragmatis	2,34	Kejelasan	2,230	<i>Excellent</i>
		Efisiensi	2,300	<i>Excellent</i>
		Ketepatan	2,390	<i>Excellent</i>
Hedonis	2,27	Stimulasi	2,325	<i>Excellent</i>
		Kebaruan	2,220	<i>Excellent</i>

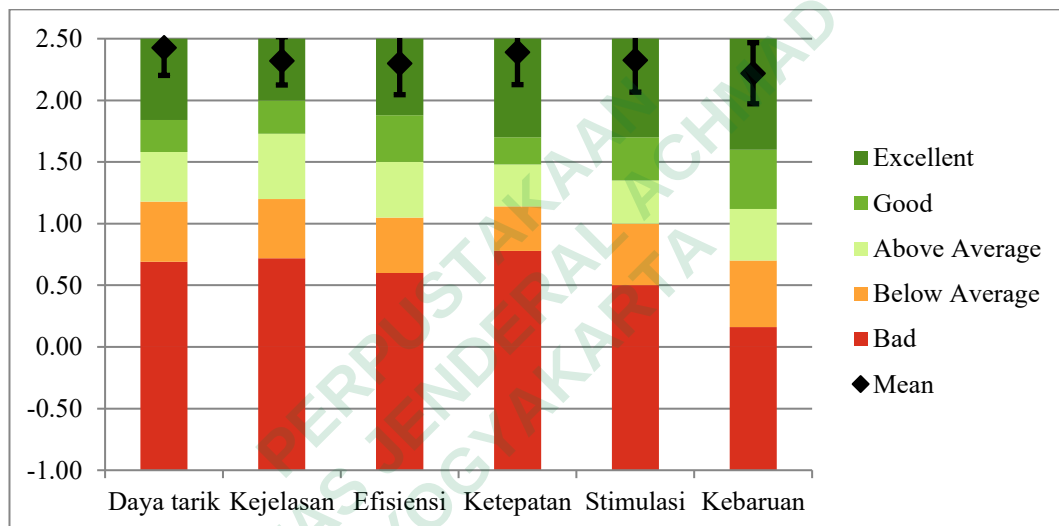
**Gambar 4.8.** Grafik Perbandingan Kategori UEQ Traveloka

Hasil pengolahan data dari kuesioner UEQ terhadap aplikasi Traveloka menunjukkan bahwa seluruh aspek pengukuran memperoleh nilai rata-rata yang sangat tinggi, dengan klasifikasi kualitas berada pada tingkat *Excellent*. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap pengalaman penggunaan aplikasi sangat positif.

Aspek daya tarik memperoleh skor rata-rata sebesar 2,43. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa Traveloka menarik secara visual dan menyenangkan saat digunakan.

Kategori pragmatis mendapatkan nilai 2,34 mengindikasikan bahwa pengguna merasa aplikasi mudah dipahami, cepat dalam proses transaksi, serta dapat diandalkan saat menyelesaikan tugas atau tujuan penggunaannya.

Kategori hedonis, memiliki nilai 2,27 mencerminkan bahwa pengguna merasa aplikasi Traveloka mampu memberikan kesan menyenangkan serta menghadirkan inovasi yang menarik dan berbeda dibandingkan dengan sistem serupa lainnya, penilaian yang dilakukan untuk aplikasi traveloka memiliki nilai rata-rata diatas 2 yang berarti persepsi pengguna pada aplikasi ini memiliki nilai positif.



Gambar 4.9. Grafik *Benchmark* UEQ Traveloka

Hasil evaluasi *Benchmark* pada Gambar 4.9 menggunakan instrumen UEQ terhadap aplikasi Traveloka menunjukkan bahwa seluruh aspek memperoleh nilai rata-rata yang sangat tinggi. Masing-masing aspek berada dalam interval tertinggi benchmark, yaitu kategori *Excellent*, yang menunjukkan kualitas pengalaman pengguna yang luar biasa baik.

Aspek daya tarik mencatatkan skor rata-rata sebesar 2,43, yang berada dalam interval $\geq 2,0$. Berdasarkan acuan benchmark, nilai tersebut termasuk dalam kategori *Excellent*, artinya aplikasi ini dinilai sangat menarik secara visual dan menyenangkan oleh pengguna, bahkan berada dalam jajaran 10% sistem terbaik.

Aspek kejelasan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,32 dan juga masuk dalam kategori *Excellent*. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa

informasi dalam aplikasi mudah dipahami, tata letak navigasi jelas, serta interaksi berjalan lancar tanpa kebingungan.

Nilai rata-rata untuk aspek efisiensi adalah 2,30, yang menunjukkan bahwa proses penggunaan aplikasi dinilai cepat dan responsif. Kategori *Excellent* pada aspek ini menandakan bahwa pengguna merasa tidak kesulitan dalam menyelesaikan tugas atau transaksi di dalam aplikasi.

Selanjutnya, aspek ketepatan memperoleh skor 2,39, tetap dalam kategori *Excellent*, yang berarti sistem ini sangat andal dan mampu memberikan hasil atau respon sesuai dengan ekspektasi pengguna secara konsisten.

Untuk aspek stimulasi, nilai rata-ratanya adalah 2,33, dan termasuk kategori *Excellent*. Hal ini mencerminkan bahwa aplikasi Traveloka memberikan pengalaman yang memotivasi secara emosional dan menyenangkan, membuat pengguna merasa nyaman dan terlibat. Sementara itu, aspek kebaruan memperoleh nilai 2,22 dan juga masuk dalam kategori *Excellent*. Nilai ini menunjukkan bahwa aplikasi dinilai inovatif dan menghadirkan elemen baru yang menarik dibandingkan sistem lain yang sejenis.

Hasil wawancara yang dilakukan turut memperkuat temuan kuantitatif, khususnya pada aspek daya tarik yang memperoleh skor rata-rata tertinggi. Salah satu responden menyatakan bahwa saat pertama kali membuka aplikasi Traveloka, ia langsung merasa nyaman karena tata letak elemen yang rapi, warna biru yang menenangkan, serta transisi animasi yang halus. Hal tersebut memberikan kesan bahwa aplikasi dirancang secara profesional dan serius, sehingga mendorong ketertarikan pengguna sejak awal interaksi.

Sementara itu, meskipun aspek kebaruan mencatatkan skor paling rendah secara rata-rata, hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna tetap mengapresiasi pembaruan dan inovasi yang ditawarkan Traveloka. Seorang responden mengungkapkan bahwa aplikasi ini selalu mengikuti perkembangan, seperti menghadirkan fitur dark mode, integrasi pembayaran yang lengkap, dan update rutin sesuai kebutuhan pengguna masa kini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun nilainya lebih rendah dibanding aspek lain, kebaruan tetap menjadi

elemen penting yang memberikan nilai tambah dalam pengalaman pengguna secara keseluruhan.

4.4.3 Aplikasi Tiket.com

Data mentah yang diperoleh dari kuesioner kemudian ditransformasikan ke dalam skala standar UEQ dengan bantuan *UEQ Tool*, sehingga setiap item dapat diinterpretasikan lebih mudah sesuai dengan indikator yang diukur, data yang telah ditransformasikan seperti pada Gambar 4.10.

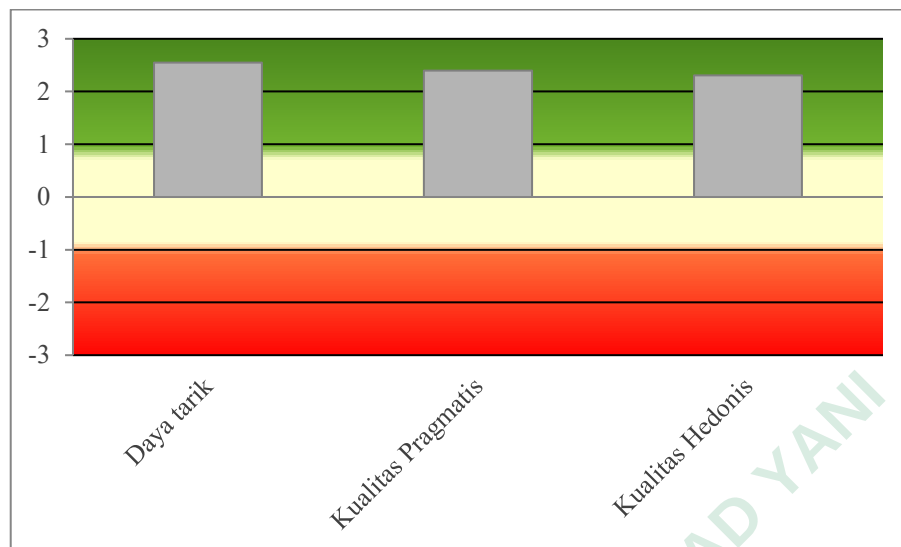
Items																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
0	1	-1	0	2	0	1	2	2	0	3	3	0	0	3	2	2	1	1	-2	0	1	2	2	1	3
2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	1	1	0	-1	-1	1
2	0	-1	1	0	1	-1	2	0	0	3	-1	1	0	1	0	0	-2	1	3	-1	0	-1	0	2	0
2	3	-1	0	-3	3	2	2	-2	-2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1
1	1	3	3	3	3	3	3	1	-1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	-1
3	3	-1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3

Gambar 4.10 Data transformasi nilai Tiket.com

Pada aplikasi Tiket.com memiliki nilai yang lebih banyak ke arah positif atau di rentang nilai 2-3 ini menandakan bahwa kuesioner yang diberikan kepada responden memiliki nilai yang positif dalam menggunakan aplikasi Traveloka.com. Langkah selanjutnya yaitu menghitung nilai rata-rata. Adapun nilai rata-rata dari setiap aspek UEQ Tiket.com dapat dilihat pada Tabel 4.6. Selain itu, grafik perbandingan nilai rata-rata UEQ dapat dilihat pada Gambar 4.11.

Tabel 4.6. Nilai Rata-rata dan kualitas Aspek Pengukuran UEQ Tiket.com

Kategori	Nilai Rata-rata	Aspek UEQ	Nilai Rata-rata	Keterangan
Daya Tarik	2,55	Daya Tarik	2,550	<i>Excellent</i>
Pragmatis	2,40	Kejelasan	2,340	<i>Excellent</i>
		Efisiensi	2,410	<i>Excellent</i>
		Ketepatan	2,440	<i>Excellent</i>
Hedonis	2,31	Stimulasi	2,350	<i>Excellent</i>
		Kebaruan	2,260	<i>Excellent</i>

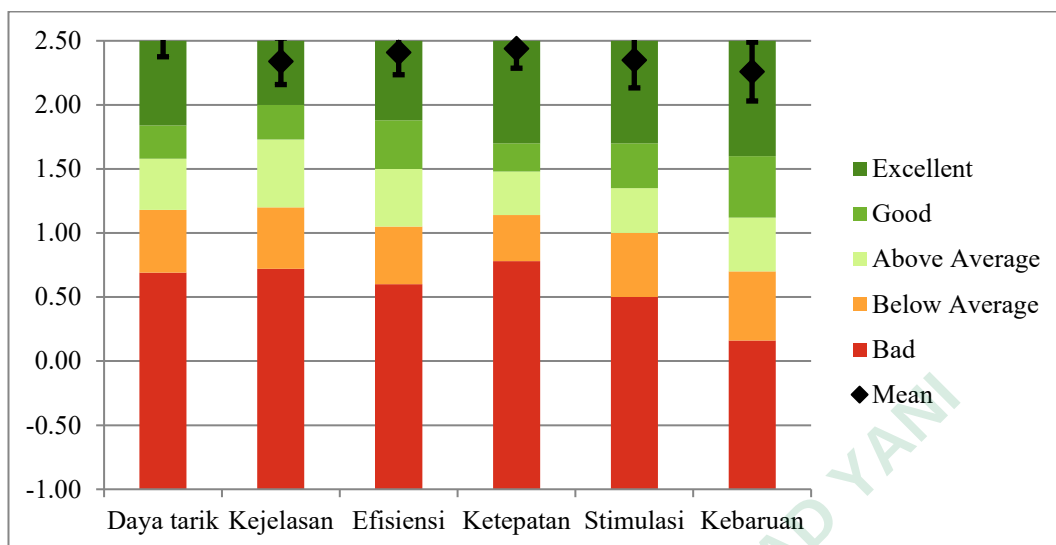


Gambar 4.11. Grafik Perbandingan Kategori UEQ Tiket.com

Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner UEQ, aplikasi Tiket.com menunjukkan hasil yang sangat memuaskan yang hampir setara dengan Traveloka. Seluruh aspek yang diukur memiliki nilai rata-rata tinggi dan diklasifikasikan dalam kategori *Excellent*, yang menandakan bahwa kualitas pengalaman pengguna berada dalam 10% terbaik jika dibandingkan dengan sistem lain.

Kategori daya tarik memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,55 yang menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini sangat menarik, menyenangkan digunakan, dan secara keseluruhan memberikan kesan positif.

Pada kategori pragmatis, aspek kejelasan mencatatkan nilai 2,34 yang mengindikasikan bahwa pengguna merasa aplikasi mudah dipahami, cepat digunakan, dan mampu menjalankan fungsi secara andal. Sementara itu, pada kategori hedonis, memperoleh nilai 2,31 mencerminkan bahwa pengguna merasa terdorong secara emosional dan menilai aplikasi ini menyajikan inovasi yang menyenangkan, semua kategori pada UEQ aplikasi Tiket.com mendapatkan skor nilai rata-rata diatas 0,8 yang mendandakan bahwa aplikasi Tiket.com memiliki persepsi pengguna yang positif.



Gambar 4.12. Grafik *Benchmark* UEQ Tiket.com

Hasil pada Gambar 4.12 menunjukkan pengukuran *Benchmark* menggunakan instrumen UEQ pada aplikasi Tiket.com, performa yang sangat unggul di seluruh aspek pengalaman pengguna. Seluruh dimensi memperoleh skor rata-rata tinggi dan termasuk dalam kategori *Excellent*, yang berarti aplikasi ini berada di antara 10% sistem dengan hasil terbaik dibandingkan ratusan produk lainnya dalam basis data *benchmark* UEQ.

Aspek daya tarik mendapatkan skor rata-rata 2,55, berada pada interval $\geq 2,0$, dan termasuk kategori *Excellent*. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai aplikasi ini sangat menarik secara tampilan serta menyenangkan untuk digunakan, sehingga mampu membangun kesan positif sejak awal interaksi.

Aspek kejelasan mencatatkan skor 2,34 yang juga berada dalam kategori *Excellent*. Nilai ini menunjukkan bahwa struktur informasi, navigasi, serta tampilan dalam aplikasi mudah dipahami dan tidak membingungkan bagi pengguna.

Skor untuk aspek efisiensi adalah 2,41, yang menunjukkan bahwa aplikasi dapat digunakan dengan cepat dan efisien. Proses pencarian dan transaksi dapat dilakukan tanpa hambatan berarti, memberikan pengalaman penggunaan yang praktis dan efektif.

Selanjutnya, aspek ketepatan memperoleh nilai 2,44 dan juga diklasifikasikan sebagai *Excellent*, yang mencerminkan bahwa aplikasi mampu

memberikan hasil dan respon yang sesuai ekspektasi pengguna secara konsisten dan dapat diandalkan.

Pada aspek stimulasi, nilai rata-ratanya sebesar 2,35, menegaskan bahwa aplikasi tidak hanya fungsional, tetapi juga memberikan dorongan emosional yang positif. Pengguna merasa termotivasi dan nyaman saat berinteraksi dengan antarmuka aplikasi ini.

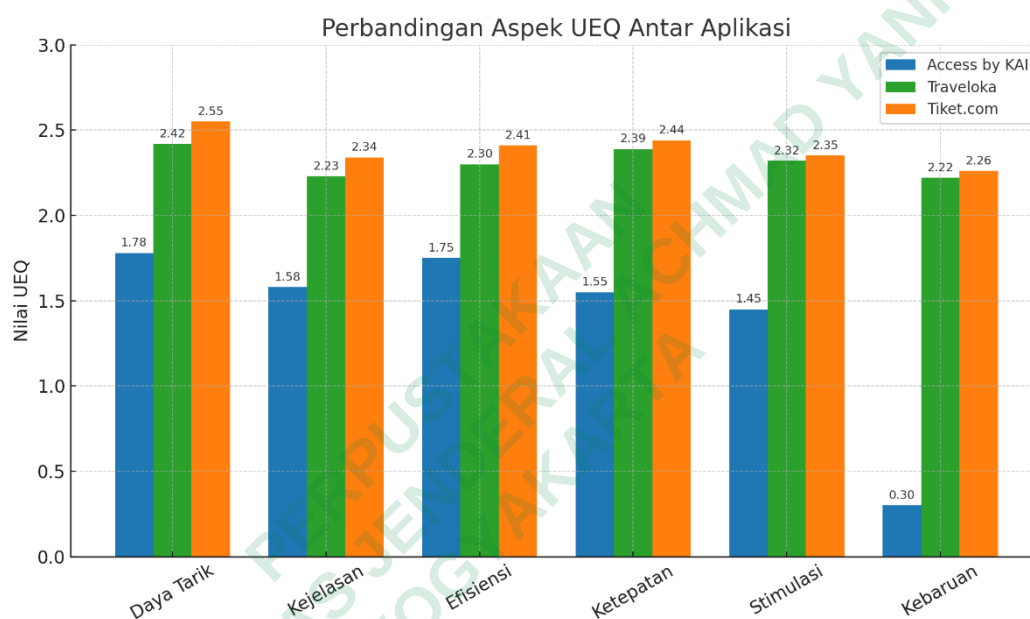
Terakhir, aspek kebaruan mencatatkan skor 2,26, yang juga berada pada kategori *Excellent*. Ini menunjukkan bahwa aplikasi Tiket.com dinilai inovatif, memberikan pengalaman baru yang menyegarkan, dan tidak terkesan usang di mata penggunanya.

Dikuatkan dengan hasil wawancara dimana responden yang dipilih menunjukan bahwa aplikasi Tiket.com memiliki sisi pengalaman pengguna yang bisa dikatakan baik karena dari 6 aspek yang di teliti, semua aspek mendapatkan jawaban yang positif dari aspek daya tarik pengguna merasa bahwa aplikasi Tiket.com memiliki tampilan yang menarik karena desain antarmuka aplikasi berhasil menciptakan kesan pertama yang kuat, dengan penggunaan warna biru yang dominan membuat pengguna merasa aplikasi Tiket.com nyaman untuk digunakan dan juga maskot yang menyabut saat pertama kali menggunakannya membuat daya tarik aplikasi Tiket.com menjadi baik.

Disisi lain, aspek kebaruan juga masih menjadikan aplikasi ini memiliki nilai positif, pengguna senang menggunakan fitur seperti Ada prediksi harga, fitur *Smart Refund* yang dimana belum ada diaplikasi lain.

4.5 ANALISIS PERBANDINGAN

Pengukuran dengan instrumen UEQ terhadap tiga aplikasi, yaitu Access by KAI, Traveloka, dan Tiket.com, diperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai kualitas pengalaman pengguna dari masing-masing aplikasi dalam enam aspek utama: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan seperti pada Gambar 4.13.



Gambar 4.13. Grafik perbandingan *Benchmark* UEQ

Aspek daya tarik mencerminkan impresi keseluruhan pengguna terhadap aplikasi. Tiket.com memperoleh nilai tertinggi sebesar 2,55, diikuti oleh Traveloka (2,42), dan Access by KAI (1,78). Nilai ini menunjukkan bahwa Tiket.com dianggap paling menarik secara keseluruhan, baik dari sisi tampilan, kenyamanan, maupun kesan pertama pengguna. Sementara Access by KAI masih berada pada kategori *Good*, namun tertinggal cukup jauh dibanding dua pesaingnya yang berada pada kategori *Excellent*.

Aspek kejelasan menilai seberapa mudah aplikasi dipahami dan digunakan, khususnya untuk pengguna baru. Tiket.com kembali unggul dengan skor 2,34, disusul oleh Traveloka (2,23) dan Access by KAI (1,58). Skor Access by KAI yang lebih rendah menunjukkan bahwa beberapa pengguna mungkin mengalami

kebingungan dalam memahami navigasi atau antarmuka aplikasi, sementara dua aplikasi lainnya dinilai lebih ramah pengguna.

Efisiensi berfokus pada kemudahan dan kecepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas. Tiket.com meraih nilai tertinggi (2,41), kemudian Traveloka (2,30), dan Access by KAI (1,75). Artinya, pengguna merasakan bahwa proses pemesanan atau penggunaan fitur pada Tiket.com dan Traveloka lebih cepat dan efisien dibanding Access by KAI.

Ketepatan mencerminkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap hasil dan respon aplikasi. Nilai Tiket.com (2,44) dan Traveloka (2,39) berada dalam kategori *Excellent*, menandakan sistem keduanya memberikan hasil atau informasi yang dianggap akurat dan dapat diandalkan. Di sisi lain, Access by KAI memperoleh nilai 1,55, yang meskipun masih tergolong *Good*, menunjukkan bahwa beberapa pengguna mungkin mengalami keraguan terhadap ketepatan informasi yang ditampilkan.

Stimulasi menilai seberapa menyenangkan dan memotivasi pengalaman pengguna. Tiket.com dan Traveloka masing-masing memperoleh nilai 2,35 dan 2,32, menandakan bahwa keduanya mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan. Sebaliknya, Access by KAI mencatatkan skor 1,45, yang berada di batas bawah kategori *Good*, mengindikasikan pengalaman yang cenderung kurang menggugah secara emosional.

Aspek kebaruan mengukur sejauh mana aplikasi dianggap inovatif dan kreatif oleh pengguna. Tiket.com kembali menempati posisi teratas dengan nilai 2,26, diikuti Traveloka (2,22) keduanya dalam kategori *Excellent*. Namun, Access by KAI hanya meraih nilai 0,30, yang termasuk kategori *Above Average*, menunjukkan bahwa aplikasi ini dianggap kurang menghadirkan elemen inovatif atau fitur-fitur baru yang menarik perhatian pengguna.

Berdasarkan analisis perbandingan enam aspek pengalaman pengguna antara aplikasi Access by KAI, Traveloka, dan Tiket.com, dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap rendahnya rating aplikasi Access by KAI di *Play Store* adalah aspek kebaruan (*novelty*).

Meskipun semua aspek pada Access by KAI mendapatkan nilai yang lebih rendah dibanding dua pesaingnya, aspek kebaruan menunjukkan kesenjangan paling signifikan, yakni hanya memperoleh skor 0,30, jauh tertinggal dari Tiket.com (2,26) dan Traveloka (2,22) yang berada pada kategori Excellent. Skor ini bahkan berada di bawah kategori *Good*, mengindikasikan bahwa pengguna tidak melihat adanya hal baru, unik, atau inovatif dalam aplikasi ini.

Kurangnya inovasi ini dapat berdampak pada persepsi pengguna terhadap kualitas dan relevansi aplikasi, terutama dalam ekosistem aplikasi digital yang sangat kompetitif dan cepat berubah. Tidak hadirnya fitur-fitur terbaru, pembaruan visual yang menarik, atau pengalaman yang berbeda dibandingkan aplikasi lainnya membuat pengguna merasa bahwa Access by KAI tidak mampu mengikuti perkembangan zaman.

Selain itu, aspek-aspek seperti daya tarik, kejelasan, dan efisiensi juga menunjukkan nilai yang rendah (masing-masing di bawah 2,0), namun masih berada dalam kategori *Good*. Ini menandakan bahwa meskipun aplikasi cukup fungsional, minimnya kesegaran dan inovasi menjadi faktor yang paling mencolok dalam menurunkan minat dan kepuasan pengguna secara keseluruhan, yang pada akhirnya berdampak pada rating rendah di Play Store.

4.6 PEMBAHASAN

Pengukuran pengalaman pengguna terhadap aplikasi Access by KAI dengan melakukan perbandingan dari aplikasi Traveloka dan Tiket.com menggunakan UEQ menghasilkan gambaran mengenai persepsi dan kepuasan pengguna. Adapun hasil evaluasi pada pembahasan menunjukkan bahwa:

- a. pengalaman pengguna aplikasi Access by KAI masih belum optimal, dengan enam dimensi yang dievaluasi hanya mencapai kategori baik tanpa ada yang menonjol. Pengguna merasakan pengalaman yang cukup tetapi belum memuaskan dalam hal tampilan, fitur, dan kenyamanan. Dibandingkan dengan Traveloka dan Tiket.com, Access by KAI tertinggal di semua aspek, terutama dalam kebaruan dan daya tarik

visual, yang menunjukkan kurangnya inovasi dan pembaruan sesuai kebutuhan pengguna.

- b. Faktor utama rendahnya peringkat aplikasi *Access by KAI* di *Google Play Store* adalah skor kebaruan yang rendah (0,30), mencerminkan kurangnya inovasi dalam fitur, desain, dan pembaruan sistem. Aplikasi dinilai monoton, kaku, dan tidak menarik oleh pengguna. Selain itu, aspek daya tarik dan efisiensi juga mendapat skor rendah. Kurangnya pengalaman pengguna yang inovatif menyebabkan kepuasan pengguna menurun dan berdampak pada rating aplikasi. Temuan ini menunjukkan perlunya evaluasi dan peningkatan kualitas aplikasi.
- c. Melihat dari arah dan pendekatan penelitian, maka dapat dikatakan bahwa arah penelitian ini telah berjalan pada jalur yang tepat. Penggunaan metode kuantitatif melalui UEQ disertai dengan pendekatan kualitatif berupa wawancara mendalam merupakan kombinasi yang relevan dan mendukung kekuatan analisis data. Kuesioner UEQ terbukti mampu menggambarkan evaluasi pengguna secara sistematis dan terukur terhadap aspek-aspek pengalaman pengguna, sementara wawancara membantu menambahkan konteks dan evaluasi dari temuan kuantitatif tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini cukup tepat untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna dan mengidentifikasi titik lemah aplikasi *Access by KAI*. Meski demikian, terdapat beberapa kekurangan dalam penelitian ini yang perlu menjadi catatan untuk pengembangan selanjutnya. Salah satu kekurangannya adalah keterbatasan jumlah partisipan wawancara yang hanya tiga orang yang dikarenakan keterbatasan waktu penelitian, yang tentu belum sepenuhnya mewakili keragaman persepsi pengguna secara luas. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada sudut pandang pengguna tanpa mengaitkan dengan perspektif pengembang atau *stakeholder* internal aplikasi, yang bisa memberikan pandangan lebih komprehensif.