

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat memenuhi kebutuhan sehari-hari, terutama dalam perencanaan dan pemesanan perjalanan. Aplikasi penyedia layanan seperti Traveloka menjadi solusi efisien yang menggabungkan berbagai layanan seperti *booking* tiket pesawat, hotel, dan transportasi dalam satu *platform* digital [1]. Traveloka saat ini melayani lebih dari 200.000 rute di seluruh dunia dengan lebih dari 100 maskapai domestik dan internasional [2]. Traveloka kemudian membuat aplikasi digital untuk pemesanan tiket dan layanan, aplikasi dapat diunduh di *App Store* dan *Google Play Store* [3]. Aplikasi Traveloka telah mencatat lebih dari 140 juta unduhan dari traveloka.com itu sendiri dan memiliki lebih dari 40 juta pengguna di Asia Tenggara [4].

Pada tahun 2023, Traveloka berhasil menjadi nomor satu di Top Brand Indonesia untuk pemesanan tiket pesawat. Metode pembayaran pada aplikasi Traveloka menggunakan *e-payment* dapat dilakukan dengan metode transfer bank atau kartu kredit dengan fitur *booking online* tersedia instruksi dan prosedur bagi pelanggan[5]. Selain itu, pada tahun 2025 Traveloka akan menjadi agen perjalanan online teratas dengan tingkat kepuasan pelanggan 80%, dan data menunjukkan bahwa aplikasi Traveloka sangat populer di kalangan pengguna[6]. Menurut [7] meskipun aplikasi Traveloka sangat populer masih ada tanda penurunan merek dan jumlah pengunjung. Hal ini, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi belum tentu menjadi loyalitas pelanggan yang berkelanjutan.

Usability pada aplikasi Traveloka sangat penting untuk memungkinkan pengguna melakukan pemesanan dengan mudah, cepat, dan tanpa hambatan. *Usability* mencakup kemudahan navigasi menu, kejelasan informasi, dan kecepatan penyelesaian transaksi[8]. *Usability* merupakan salah satu komponen utama dari *User Experience* (UX), yang menekankan pada kemudahan penggunaan sistem. Namun, *User Experience* (UX) mencakup aspek yang lebih luas seperti emosi, kepuasan, dan persepsi pengguna terhadap sistem. *User Experience* (UX) dan kemudahan penggunaan aplikasi Traveloka menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna. Dalam survei dan layanan sejenis, variabel kinerja (*performance*) mendapatkan skor rata-rata 4,06 dari skala 5, menunjukkan kategori “puas” [9]. Tetapi skor rata-rata 4,06 masih menunjukkan ada ruang untuk perbaikan, terutama pada aspek kecepatan respon, kestabilan sistem, dan kenyamanan penggunaan aplikasi Traveloka. Penelitian [10], menegaskan bahwa *user interface*,

perceived security, dan *perceived privacy* sangat mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga peningkatan navigasi dan responsivitas aplikasi Traveloka dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian [11] yang merumuskan bahwa pengalaman pengguna (*user experience*), mempengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan kembali aplikasi melalui kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna tidak bisa hanya diukur dari seberapa banyak fitur dan layanan tersedia, tidak menutupi kemungkinan bahwa masalah yang dirasakan pengguna salah satunya tentang proses *refund* yang rumit atau pengembalian uang dari transaksi yang dibatalkan [12].

Terdapat metode untuk mengukur *usability* dan pengalaman pengguna seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. UEQ mengukur enam skala utama yaitu daya tarik (*attractiveness*), kemudahan pemahaman (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketergantungan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) [13]. Pada penelitian ini akan menggunakan 2 metode analisis yang dapat diuji menggunakan *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dan *System Usability Scale* (SUS). *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) adalah pengembangan dari UEQ yang lebih fleksibel dalam penilaian pengalaman pengguna. UEQ+ dapat membuat kuesioner yang berisi elemen UX yang dapat dipilih dengan menyesuaikan kebutuhan sebagai skala yang paling relevan dan memberi pengguna kebebasan untuk memilih aspek mana yang harus dinilai karena merupakan pendekatan yang fleksibel [14]. *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem berbasis teknologi. SUS memberikan skor yang mencerminkan persepsi pengguna terkait kemudahan interaksi, kejelasan tampilan, serta kenyamanan dalam mengakses layanan [15]. Metode ini terdiri dari 10 pertanyaan untuk mengukur seberapa mudah dan puas pengguna dengan aplikasi. Masing-masing pertanyaan dijawab dengan skala *Likert* lima poin dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju [16].

Penelitian yang telah dilakukan [17] menilai aplikasi *m-banking* di Indonesia dengan menggunakan kombinasi metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS). Penelitian tersebut hanya melihat versi standar UEQ, yang belum menunjukkan pengalaman emosional pengguna secara menyeluruh. Penelitian lainnya [18] menggunakan *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) pada aplikasi pembelajaran *online* menunjukkan bahwa UEQ+ lebih fleksibel dan dapat menilai secara menyeluruh aspek stimulus dan kebaruan pengguna. Oleh karena itu, untuk memperoleh evaluasi yang lebih komprehensif tentang kualitas aplikasi Traveloka, penelitian ini menggunakan kombinasi metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dan *System Usability Scale*

(SUS). UEQ+ digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna yang mencakup persepsi dan kesan terhadap aplikasi, sedangkan SUS digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan sistem secara menyeluruh. Untuk menggambarkan hubungan antara kedua metode ini, hasil pengukuran UEQ+ pada aspek seperti efisiensi, kejelasan, dan kemudahan penggunaan dibandingkan dengan skor SUS, yang menunjukkan tingkat *usability*. Jika hasil UEQ+ menunjukkan nilai yang tinggi pada aspek efisiensi, kejelasan maka skor SUS juga diharapkan berada dalam kategori *usability* yang baik. Sehingga, menggunakan kedua metode ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dan tingkat *usability* aplikasi Traveloka secara lebih akurat serta memahami hubungan antara kedua metode tersebut dalam menilai kualitas aplikasi.

Penggunaan kombinasi metode UEQ+ dan SUS dalam penelitian ini merupakan bentuk pendekatan evaluasi dari berbagai sudut pandang penelitian untuk memperoleh evaluasi kualitas aplikasi secara menyeluruh dan objektif. Penggunaan hanya satu metode dianggap kurang lengkap untuk mengevaluasi secara mendalam karakteristik Traveloka sebagai *booking system* yang memiliki keragaman yang tinggi. Instrumen SUS difokuskan untuk mengukur sisi kegunaan teknis dan fungsi, yaitu sejauh mana sistem dapat digunakan secara efisien, nyaman, dan efektif. Namun kualitas sistem pemesanan tidak hanya ditentukan pada kemudahan teknis, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh aspek emosional pengguna seperti rasa percaya (*trust*) dan keandalan informasi (*dependability*). Dengan menggunakan kedua metode sekaligus, analisis data dapat menghubungkan kegunaan sistem dengan kepuasan perasaan pengguna sehingga menghasilkan kualitas yang akurat pada aplikasi Traveloka.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode UEQ+ (*User Experience Questionnaire Plus*) dan SUS (*System Usability Scale*)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat ditemukan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap aplikasi Traveloka berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+)

2. Bagaimana tingkat kemudahan pengguna (*usability*) aplikasi Traveloka berdasarkan metode SUS?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengevaluasi tingkat pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Traveloka dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+).
2. Untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) aplikasi Traveloka dengan *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya terkait dengan evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) yang dilakukan menggunakan metode UEQ+ (*User Experience Questionnaire Plus*) dan pengukuran tingkat *usability* yang dilakukan menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*). Selain itu, penelitian ini dapat sebagai referensi untuk studi terkait pengukuran kualitas aplikasi berbasis pengalaman pengguna dan *usability*.

2. Manfaat Praktis

Membantu pengembang aplikasi Traveloka mengevaluasi dan meningkatkan kualitas aplikasi berdasarkan hasil pengukuran pengalaman pengguna (*user experience*) menggunakan metode UEQ+ dan tingkat *usability* menggunakan metode SUS untuk meningkatkan kenyamanan penggunaan aplikasi.

1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi Traveloka, yang merupakan platform digital penyedia layanan perjalanan dan akomodasi.

2. Penelitian difokuskan pada evaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*) dan tingkat kemudahan penggunaan (*Usability*) aplikasi Traveloka dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dan *System Usability Scale* (SUS).
3. Data penelitian diperoleh dari hasil pengisian kuesioner UEQ+ dan SUS minimal 384 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Traveloka, yaitu pengguna yang telah melakukan transaksi seperti pemesanan tiket transportasi, akomodasi, atau layanan lainnya. Responden dipilih menggunakan teknik *Lemeshow* berdasarkan kriteria penelitian yang ditetapkan dalam penelitian, dengan penentuan jumlah sampel mengacu pada *margin of error* 5% serta tingkat kepercayaan sebesar 95%.
4. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei daring (*online*) menggunakan kuesioner terstruktur melalui *Google Forms*.
5. Analisis data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, meliputi:
 - a. Perhitungan skor rata-rata tiap skala UEQ+ (*Trust, Dependability, Quality of Content, Trustworthiness of Content, Effisiensi, Clarity, Intuitive Use, Value, Usefulness*) untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap pengalaman aplikasi.
 - b. Perhitungan skor SUS untuk menilai tingkat *usability* dan menentukan kategori tingkat kemudahan penggunaan aplikasi.
 - c. Hasil analisis disajikan dalam bentuk grafik, tabel, dan interpretasi nilai rata-rata, untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang pengalaman dan kepuasan pengguna.
 - d. Pengolahan data kuesioner menggunakan aplikasi SPSS untuk analisis metode SUS dan UEQ+ *data analysis tool* untuk analisis metode UEQ+.
6. Penelitian ini dibatasi pada aspek pengukuran pengalaman dan kemudahan penggunaan aplikasi, tanpa membahas aspek teknis seperti performa sistem, keamanan data, atau algoritma rekomendasi.
7. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan, dengan ruang lingkup wilayah responden berada di Kota Medan.