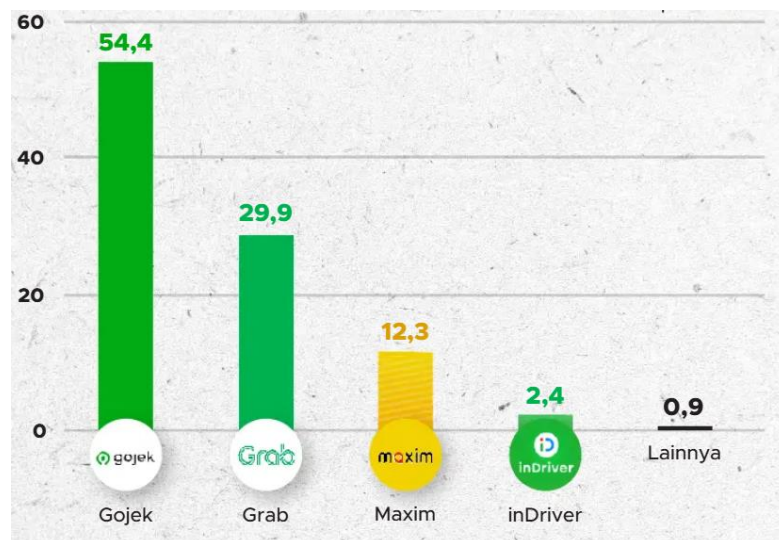


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, terutama dalam hal kemudahan akses terhadap layanan publik dan komersial (Prawestri & Cahayani, 2025). Salah satu sektor yang mengalami transformasi signifikan adalah bidang transportasi. Munculnya layanan transportasi berbasis aplikasi digital telah mengubah cara masyarakat dalam melakukan mobilitas sehari-hari (Februara, 2024). Layanan ini tidak hanya menawarkan kemudahan dalam memesan kendaraan, tetapi juga memberikan efisiensi waktu, transparansi harga, serta kenyamanan dalam bertransaksi (Permatasari, 2025).



Gambar 1. 1 Layanan Transportasi Online

(Sumber: www.goodstats.id)

Di tengah meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan transportasi yang cepat dan mudah, berbagai perusahaan teknologi berlomba-lomba menghadirkan aplikasi transportasi online seperti Gojek, Grab, dan XYZZ. Persaingan yang semakin ketat dalam industri ini menuntut setiap perusahaan untuk terus berinovasi, tidak hanya dalam aspek operasional dan layanan, tetapi juga dalam menghadirkan pengalaman pengguna yang optimal. Dalam konteks ini,

kepuasan pengguna menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu aplikasi di tengah kompetisi pasar digital (Salamatun et al., 2023)

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan indikator penting yang mencerminkan sejauh mana aplikasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya (Saluza & Yulianti, n.d.). Menurut Muslimin et al., (2025) kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh fungsi utama layanan, tetapi juga oleh pengalaman yang dirasakan selama proses penggunaan. Dalam konteks aplikasi digital, pengalaman tersebut banyak ditentukan oleh kualitas *User Interface* dan *User Experience* (Lestari & Utamajaya, 2024).

UI (*User Interface*) adalah tampilan dari sebuah produk atau aplikasi yang berfungsi sebagai jembatan sistem antara pengguna dan user, dimana tampilan UI bisa berupa warna, bentuk serta tulisan yang menarik pada aplikasi mobile (Buana & Sari, 2022). UI berperan sebagai elemen visual yang menjadi penghubung langsung antara pengguna dengan sistem aplikasi. Elemen ini mencakup tata letak, ikon, warna, serta tipografi yang berkontribusi terhadap kemudahan dan kenyamanan interaksi pengguna. Sementara itu, UX (*User Experience*) mencakup keseluruhan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi, termasuk persepsi terhadap kemudahan navigasi, kecepatan respon sistem, efektivitas fitur, serta kenyamanan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kombinasi UI dan UX yang baik akan menciptakan pengalaman positif, meningkatkan kepercayaan pengguna, dan secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan serta loyalitas terhadap aplikasi.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menegaskan pentingnya peran UI dan UX terhadap kepuasan pengguna. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh David (2023) pada aplikasi *Tokopedia* menemukan bahwa kualitas tampilan dan pengalaman penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini memperkuat pandangan bahwa aspek estetika dan fungsionalitas antarmuka aplikasi memainkan peran penting dalam menentukan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

Selanjutnya, Pratama & Cahyadi (2020) mengungkapkan bahwa desain UI dan UX yang efektif mampu mendorong kepuasan pengguna yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan penjualan aplikasi secara langsung karena

membantu pengguna menyelesaikan tugas dan memperoleh informasi dengan cepat. Penelitian Sitanggang & Putra (2025) yang menggunakan metode *System Usability Scale* juga menunjukkan bahwa meskipun suatu aplikasi memiliki fungsi yang baik, keterbacaan teks, navigasi, dan desain visual yang kurang optimal dapat menurunkan skor kepuasan pengguna secara signifikan.

Dalam konteks persaingan layanan transportasi digital seperti XYZZ dan Gojek, peran UI menjadi semakin signifikan. Persaingan antar aplikasi tidak hanya dilihat dari layanan dan tarif, tetapi juga dari bagaimana aplikasi tersebut dirasakan saat digunakan. Desain elemen-elemen UI seperti tata letak, kombinasi warna, bentuk ikon, hingga tipografi memiliki peran penting dalam membangun identitas visual dan mempermudah proses navigasi pengguna dalam aplikasi. XYZZ, misalnya, lebih menonjolkan estetika visual dengan penggunaan warna-warna cerah dan ilustrasi yang atraktif, sehingga menciptakan kesan modern, ramah, dan menyenangkan. Sementara itu, Gojek cenderung mengedepankan fungsionalitas dan efisiensi, dengan tampilan yang lebih ringkas, padat, dan langsung pada tujuan, sehingga memudahkan pengguna untuk mengakses fitur yang diinginkan secara cepat dan tepat (Afifah Salma M, Meliya K N, Desvita A S, Riska Dami, 2025).

Sebagai salah satu pemain penting di industri transportasi online, aplikasi XYZZ menjadi salah satu pemain penting yang bersaing dengan perusahaan besar lainnya di Indonesia. XYZZ dikenal dengan tarif yang kompetitif dan jangkauan layanan yang luas, sehingga banyak digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat. Meskipun demikian, muncul berbagai ulasan dari pengguna terkait kualitas antarmuka dan pengalaman penggunaan aplikasinya, mulai dari tampilan yang kurang intuitif hingga navigasi yang dirasa kurang efisien. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap aspek UI dan UX aplikasi XYZZ agar mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas *User Interface* dan *User Experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi XYZZ. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi desain perbaikan antarmuka menggunakan Figma sebagai bentuk kontribusi praktis terhadap pengembangan aplikasi transportasi *online* yang lebih responsif, ramah pengguna, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat digital saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh antara UI (*User Interface*) terhadap kepuasan pengguna pada XYZZ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara UX (*User Experience*) terhadap kepuasan pengguna pada XYZZ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara UI dan UX secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi XYZZ?
4. Manakah lebih berpengaruh lebih besar antara UI dan UX terhadap kepuasan pengguna aplikasi XYZZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh *User Interface* terhadap kepuasan pengguna aplikasi XYZZ.
2. Menganalisis pengaruh *User Experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi XYZZ.
3. Menganalisis pengaruh antara *User Interface* dan *User Experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi XYZZ.
4. Menganalisis pengaruh lebih besar antara *User Interface* dan *User Experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi XYZZ.
5. Memberikan rekomendasi desain perbaikan *User Interface* dan *User Experience* pada aplikasi XYZZ menggunakan prototype Figma jika semua variabel terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini hanya berfokus terhadap penilaian *User Interface* dan *User Experience* pada aplikasi XYZZ dari perspektif pengguna.
2. Responden penelitian dibatasi pada pengguna aplikasi XYZZ yang berdomisili di Malang Raya dan telah menggunakan aplikasi tersebut minimal satu kali.
3. Penilaian dilakukan berdasarkan persepsi dan pengalaman subjektif pengguna, melalui metode kuesioner atau survey *online*.

4. Variabel yang dianalisis hanya meliputi *User Interface*, *User Experience* dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Android, tanpa mempertimbangkan faktor eksternal seperti harga layanan, kecepatan pengemudi, atau promosi aplikasi.
5. Rekomendasi yang diberikan bersifat konseptual dan ditujukan untuk pengembangan desain UI/UX aplikasi XYZZ, bukan untuk implementasi teknis secara langsung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Masyarakat atau Instansi Terkait

Manfaat penelitian bagi masyarakat atau instansi terkait adalah sebagai berikut.

1. Memberikan kontribusi pada kajian akademik mengenai efektivitas desain UI dan UX dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna di sektor aplikasi digital.
2. Memberikan masukan bagi perusahaan XYZZ dalam mengembangkan kualitas UI dan UX agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.
3. Menyediakan informasi bagi pengembang aplikasi tentang elemen UI dan UX yang paling berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna.
4. Menjadi bahan pertimbangan bagi praktisi industri digital dalam merancang antarmuka dan pengalaman pengguna yang lebih optimal guna mempertahankan pengguna.

1.5.2 Bagi ITN Malang

Manfaat penelitian bagi ITN Malang adalah sebagai berikut.

1. Menjadi referensi penelitian di bidang UI/UX dan kepuasan pengguna aplikasi digital, sehingga dapat memperkaya literatur dan penelitian sejenis di lingkungan kampus ITN Malang.
2. Memberikan gambaran nyata penerapan teori bisnis digital dan desain interaksi pengguna, yang dapat mendukung proses pembelajaran dan pengembangan kurikulum di program studi terkait.
3. Meningkatkan reputasi akademik ITN Malang melalui kontribusi penelitian mahasiswa dalam topik teknologi digital dan inovasi layanan berbasis aplikasi.

1.5.3 Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian bagi mahasiswa adalah sebagai berikut.

1. Menambah pemahaman dan pengalaman praktis mahasiswa dalam menerapkan konsep *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) dalam konteks penelitian nyata.
2. Mendorong mahasiswa untuk berpikir kritis dan analitis dalam menilai hubungan antara desain aplikasi dan kepuasan pengguna.
3. Menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian sejenis di bidang desain digital, pengalaman pengguna, maupun pemasaran berbasis teknologi.

1.6 Definisi Operasional

Operasionalisasi variabel dalam suatu penelitian merujuk pada proses mendefinisikan variabel oleh peneliti berdasarkan fitur unik, karakteristik, atau nilai yang terkait dengan objek atau kegiatan yang menunjukkan variasi tertentu dengan tujuan analisis dan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2019)

Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel independen(X).

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Artinya, variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, dan *antecedent* ini merupakan variabel yang memengaruhi variabel dependen (Sugiyono, 2019). Penelitian ini akan memfokuskan pada dua variabel independen, yaitu:

- a. *User Interface*(X₁)

User Interface adalah tampilan visual dari sebuah aplikasi yang berfungsi sebagai penghubung antara pengguna dengan sistem. Elemen-elemen dalam *User Interface* mencakup tombol, ikon, warna, serta tata letak yang dirancang untuk mempermudah interaksi pengguna dengan aplikasi.

Variabel ini diukur menggunakan indikator:

1. Kejelasan (*clarity*),
2. Keringkasan (*conciseness*),
3. Kemudahan dikenali (*familiarity*),
4. Responsivitas (*responsiveness*), dan

5. Konsistensi (*consistency*).

(Hindarti et al., 2023 “Perancangan *User Interface* Website Sense Visual sebagai Media Promosi”)

b. *User Experience*(X_2)

User Experience adalah keseluruhan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi, mencakup aspek kemudahan penggunaan, kenyamanan, serta kepuasan emosional yang dirasakan selama menggunakan produk tersebut.

Variabel ini diukur menggunakan indikator:

1. *Attractiveness* (daya tarik),
2. *Perspiciuity* (kejelasan),
3. *Efficiency* (efisiensi),
4. *Dependability* (keandalan), dan
5. *Stimulation* (keterlibatan emosional).

(Nurmita et al., 2025 “*Evaluasi User Experience Aplikasi Belanja Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)*”)

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen, atau variabel terikat, adalah variabel yang mengalami perubahan sebagai dampak dari pengaruh variabel independen. Dengan kata lain, variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Sugiyono, 2019).

a. Kepuasan Pengguna(Y)

Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pengguna setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapannya. Semakin sesuai antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi.

Variabel ini diukur menggunakan indikator:

1. Efisiensi (*Efficiency*)
2. Keefektifan (*Effectiveness*)
3. Kepuasan (*Satisfaction*).

(Heristyanto et al., 2022) Analisis Kepuasan Pengguna Website E-Learning Nusa Mandiri Perihal UI/UX dengan Metode E-Service Quality).