



Pemanfaatan *User Experience* pada Sistem Informasi Manajemen Aplikasi Traveloka untuk Analisis Manajemen Strategis

Ferdiansyach Romero Bachtiar^{1*}, Arief Wibowo²

^{1,2} Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur, Negara Indonesia

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diterima : 9 Januari 2026

Direvisi : 23 Februari 2026

Diterbitkan : 1 Juni 2026

Kata Kunci:

User Experience

Online Travel Agent

Traveloka

Keywords:

User Experience

Online Travel Agent

Traveloka

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong peningkatan signifikan pada penggunaan layanan *online travel agent* (OTA) berbasis aplikasi digital, salah satunya adalah Traveloka. Di tengah persaingan layanan digital yang semakin ketat, pengalaman pengguna (UX) merupakan determinan penting yang memengaruhi sikap pengguna, khususnya dalam aspek kepuasan dan loyalitas, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pengalaman pengguna aplikasi Traveloka berdasarkan data *User Experience* (UX) sebagai bahan evaluasi dalam pengambilan keputusan manajerial. Pendekatan kuantitatif diterapkan dengan menggunakan instrumen *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang mencakup enam dimensi penilaian, yakni *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aplikasi Traveloka, kemudian dianalisis menggunakan *UEQ Data Analysis Tool*. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi UEQ memperoleh skor rata-rata positif. Berdasarkan hasil perbandingan dengan *benchmark*, dimensi *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* berada pada kategori *Excellent*, sementara dimensi *attractiveness* dan *perspicuity* termasuk dalam kategori *Above Average*. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi Traveloka memiliki kualitas pengalaman pengguna yang sangat baik dan mampu mendukung kinerja Sistem Informasi Manajemen, terutama dalam meningkatkan efisiensi operasional, keandalan sistem, dan tingkat kepuasan pengguna.

ABSTRACT

Advances in information technology have led to a significant increase in the use of digital application-based online travel agent (OTA) services, including Traveloka. In the context of increasingly intense competition among digital services, user experience (UX) has become a critical determinant influencing user attitudes, particularly in terms of satisfaction and loyalty, and supporting more effective decision-making in Management Information Systems (MIS). This study aims to analyze the quality of user experience of the Traveloka application based on UX data as an evaluation reference for managerial decision-making. A quantitative approach was employed using the User Experience Questionnaire (UEQ) instrument, which measures six dimensions: attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. Data were collected through the distribution of questionnaires to 100 respondents who are users of the Traveloka application and subsequently analyzed using the UEQ Data Analysis Tool. The results indicate that all UEQ dimensions achieved positive mean scores. Benchmark comparisons reveal that the dimensions of efficiency, dependability, stimulation, and novelty fall into the Excellent category, while attractiveness and perspicuity are classified as Above Average. These findings suggest that the Traveloka application demonstrates a high level of user experience quality and effectively supports the performance of Management Information Systems, particularly in enhancing operational efficiency, system reliability, and user satisfaction.

Penulis Korespondensi:

Ferdiansyach Romero Bachtiar

Program Studi Magister Manajemen

Universitas Budi Luhur

Email: 2531600134@student.budiluhur.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license



1. PENDAHULUAN

Dimasa ini perkembangan teknologi semakin cepat, berbagai bentuk kemajuan dan transformasi digital terlihat jelas dalam layanan pemesanan tiket pesawat. Perubahan tersebut mendorong persaingan antarperusahaan jasa perjalanan berbasis aplikasi digital dalam memfasilitasi transaksi tiket pesawat secara virtual. Keberadaan teknologi informasi tidak hanya mempermudah proses pemesanan, tetapi juga telah mengubah cara masyarakat melakukan aktivitas sehari-hari, sehingga menuntut pengguna untuk berinteraksi dengan layanan secara lebih cepat, efektif, efisien, dan praktis terutama dalam pemesanan tiket secara daring. Studi mengenai sektor pariwisata di Indonesia mengindikasikan adanya tren pertumbuhan yang kuat dalam beberapa tahun terakhir [1]. Pada tahun 2025 menunjukkan bahwa pasar perjalanan daring (*online travel*) diperkirakan akan berkembang hingga sekitar 2,5 kali lipat dibandingkan periode sebelumnya, dengan tingkat pertumbuhan mencapai kurang lebih 50% [2].

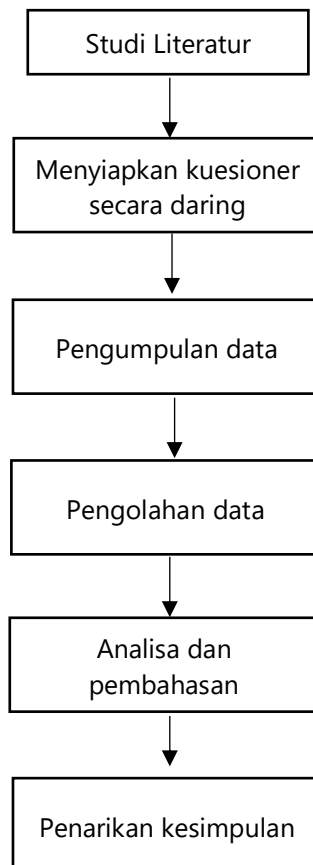
Nilai transaksi sektor ini diperkirakan menembus angka US\$25 miliar, yang mencerminkan peningkatan signifikan dalam adopsi layanan perjalanan digital di Indonesia. Perkembangan internet yang pesat di sektor pariwisata dan perjalanan telah memberikan dampak signifikan terhadap pola interaksi antara pelaku bisnis dan konsumen. Dalam konteks ini, Sistem Informasi Manajemen (SIM) berperan penting dalam mengelola, memproses, dan menyajikan informasi secara terintegrasi guna mendukung operasional dan pengelolaan layanan digital. Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen memungkinkan pengguna untuk menyusun rencana perjalanan serta melakukan reservasi akomodasi dan transportasi secara lebih efektif melalui *platform* digital seperti Traveloka. Dalam setiap aplikasi, termasuk layanan *Online Travel Agent* (OTA), aspek antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna dikembangkan untuk menampilkan karakteristik khas sistem tersebut, sehingga berperan dalam memengaruhi persepsi, kepuasan, serta kecenderungan pengguna dalam menentukan tujuan penggunaan aplikasi. [3].

Traveloka merupakan salah satu penyedia layanan perjalanan daring terkemuka di Asia Tenggara yang menawarkan beragam kebutuhan perjalanan melalui satu platform aplikasi yang terintegrasi. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat memenuhi beragam kebutuhan pariwisata dan mobilitas secara terpadu, sehingga mendukung terciptanya pengalaman perjalanan yang lebih efektif dan berkesan. Traveloka menyediakan beragam layanan, meliputi pemesanan tiket transportasi, reservasi gabungan penerbangan dan akomodasi, layanan rekreasi dan atraksi wisata, produk transit, serta layanan transportasi darat seperti bus dan transfer bandara. Meskipun aplikasi layanan perjalanan dan pemesanan tiket seperti Traveloka, Tiket.com, dan platform sejenis telah diadopsi memberikan manfaat fungsional. Penelitian lain menunjukkan bahwa permasalahan UX yang tidak ditangani, seperti bug saat sistem mengalami beban tinggi atau struktur navigasi yang kurang intuitif, berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna, serta berdampak negatif pada niat pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Hasil penelitian tersebut juga mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna yang buruk dapat menurunkan efektivitas interaksi dengan aplikasi dan pada akhirnya memengaruhi retensi pengguna serta persepsi terhadap kualitas layanan digital secara keseluruhan [4].

User experience merujuk pada penilaian pengguna terhadap pengalaman mereka ketika menggunakan suatu layanan atau aplikasi, yang tercermin dari tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan selama proses penggunaan [5]. *User experience* merupakan persepsi subjektif pengguna saat berinteraksi dengan suatu layanan atau produk, yang dipengaruhi oleh fungsionalitas, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, desain antarmuka, dan kompatibilitas aplikasi [6];[7]. Permasalahan dalam penelitian ini adalah belum adanya tolok ukur yang jelas untuk menilai kegunaan dan kepuasan pengguna pada aplikasi *Online Travel Agent* (OTA) berdasarkan *user experience* (UX), khususnya Traveloka, berdasarkan perspektif *user experience* (UX). Dalam konteks Sistem Informasi Manajemen (SIM), pengukuran UX berfungsi sebagai sumber informasi penting untuk evaluasi kinerja sistem dan pengambilan keputusan pengelolaan aplikasi. Evaluasi *user experience* dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan pengumpulan data berbasis kuesioner yang mencerminkan pandangan dan kesan pengguna. Penilaian UX mencakup enam variabel [8]. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi tolok ukur kebergunaan sistem serta menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Traveloka guna mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu dioptimalkan dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing aplikasi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen User Experience Questionnaire (UEQ) untuk menganalisis kualitas pengalaman pengguna terhadap aplikasi Traveloka. Pelaksanaan penelitian dilakukan melalui tiga tahapan utama. Tahap awal dilakukan studi literatur landasan teoritis serta referensi yang bersumber hasil penelitian sebelumnya, buku dan referensi yang sesuai. Selanjutnya dilakukan pengkajian, penentuan metode evaluasi yang digunakan, penetapan indikator pengukuran, serta penentuan objek penelitian. Pada tahap selanjutnya, proses pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner UEQ secara daring melalui Google Form kepada responden terpilih, yaitu pengguna layanan mobile ticketing baik laki-laki maupun perempuan dalam rentang usia 20 hingga 40 tahun. *Purposive sampling* menjadi pilihan untuk pengambilan sampel. Tahap ketiga merupakan analisis data, di mana hasil kuesioner diolah menggunakan UEQ *Data Analysis Tool* untuk menjelaskan tingkat pengalaman pengguna berdasarkan enam dimensi. Alur penelitian disajikan pada Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Tahap Penelitian

3. HASIL DAN ANALISIS

Penelitian ini melihat pada pengguna aplikasi Traveloka. Evaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*) dilakukan dengan menggunakan metode UEQ yang terdiri dari 26 item pertanyaan dan mencakup enam dimensi utama, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*.

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode korelasi Bivariate, yaitu dengan membandingkan nilai koefisien korelasi yang diperoleh (*r hitung*) dengan nilai *r tabel* pada taraf signifikansi 5% [9]. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *r hitung* melebihi nilai *r tabel* yang telah ditentukan. Validitas instrumen menunjukkan kemampuan alat ukur dalam merepresentasikan variabel penelitian secara akurat, yang ditunjukkan melalui perolehan nilai *r hitung* yang lebih besar daripada *r tabel* sesuai dengan jumlah responden (N). Pengujian validitas dilakukan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Dalam penelitian ini, jumlah responden sebanyak 100 orang, sehingga nilai *r tabel* yang digunakan adalah 0,196. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, seluruh item pertanyaan memperoleh nilai *r hitung* yang lebih

tinggi dibandingkan nilai r tabel, sehingga dapat dinyatakan valid. Selanjutnya, ringkasan hasil uji validitas instrumen terhadap 100 responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Uji validitas

No Item	Koefisein r	Nilai kritis	Status Instrumen
1	0,395	0,196	Memenuhi kriteria
2	0,354	0,196	Memenuhi kriteria
3	0,612	0,196	Memenuhi kriteria
4	0,300	0,196	Memenuhi kriteria
5	0,614	0,196	Memenuhi kriteria
6	0,431	0,196	Memenuhi kriteria
7	0,314	0,196	Memenuhi kriteria
8	0,409	0,196	Memenuhi kriteria
9	0,257	0,196	Memenuhi kriteria
10	0,289	0,196	Memenuhi kriteria
11	0,275	0,196	Memenuhi kriteria
12	0,275	0,196	Memenuhi kriteria
13	0,471	0,196	Memenuhi kriteria
14	0,309	0,196	Memenuhi kriteria
15	0,407	0,196	Memenuhi kriteria
16	0,324	0,196	Memenuhi kriteria
17	0,360	0,196	Memenuhi kriteria
18	0,312	0,196	Memenuhi kriteria
19	0,389	0,196	Memenuhi kriteria
20	0,082	0,196	Memenuhi kriteria
21	0,404	0,196	Memenuhi kriteria
22	0,243	0,196	Memenuhi kriteria
23	0,352	0,196	Memenuhi kriteria
24	0,304	0,196	Memenuhi kriteria
25	0,244	0,196	Memenuhi kriteria
26	0,282	0,196	Memenuhi kriteria

Pada Tabel 1, hasil uji validitas aplikasi Traveloka menunjukkan bahwa r hitung $>$ r tabel (0.196). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang menggunakan instrumen *User Experience Questionnaire* (UEQ) telah memenuhi kriteria validitas dan dinyatakan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Crobach Alpha	N of Item	Keterangan
Traveloka	0,625	26	Reliabel

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang dianalisis berdasarkan nilai koefisien Cronbach's Alpha. Suatu variabel dikategorikan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan berada di atas 0,60 [10]. Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat konsistensi dan ketepatan jawaban responden terhadap instrumen kuesioner yang digunakan. Oleh karena itu, pengujian reliabilitas dilaksanakan setelah seluruh butir pernyataan dinyatakan valid melalui tahap uji validitas sebelumnya [11]. Berdasarkan hasil yang disajikan pada Tabel 2, diperoleh nilai koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,625. Dengan demikian, seluruh item pertanyaan pada instrumen UEQ dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas dan dinyatakan konsisten untuk digunakan sebagai alat pengukuran.

3.2. Nilai Rata-Rata, Varians, Dan Deviasi Standar

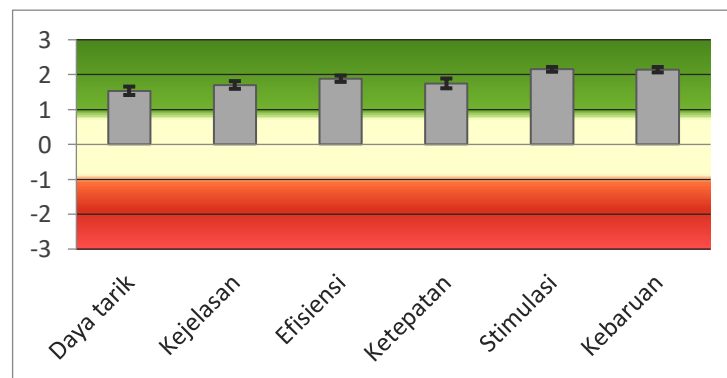
Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) terhadap 100 responden, setiap item pernyataan menunjukkan nilai rata-rata yang berada pada rentang positif.

Pada dimensi *Attractiveness*, nilai rata-rata item berada pada kisaran 1,2 hingga 1,9, yang mengindikasikan bahwa pengguna memandang aplikasi Traveloka sebagai aplikasi yang nyaman, menarik, dan mudah digunakan. Pada sisi lain, dimensi *Perspiciuity* (kejelasan) menunjukkan nilai rata-rata pada kisaran 1,1 hingga 1,6, yang menandakan bahwa aplikasi dapat dipahami dan dipelajari dengan cukup mudah oleh para pengguna. Meskipun demikian, beberapa item menunjukkan variasi penilaian yang lebih tinggi, yang tercermin dari nilai standar deviasi yang relatif besar. Pada dimensi *Efficiency*, nilai rata-rata item berada pada kisaran 1,5 hingga 2,4. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi Traveloka memiliki kinerja yang efisien, praktis, dan terorganisasi dalam mendukung aktivitas pemesanan layanan perjalanan. Dimensi *Dependability* atau ketepatan menunjukkan nilai mean yang bervariasi antara 1,4 hingga 2,3. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi sebagai cukup andal, aman, dan mampu memenuhi ekspektasi dalam penggunaannya. Sementara itu, dimensi *Stimulation* memperoleh nilai rata-rata item antara 1,7 hingga 2,6, yang menggambarkan bahwa aplikasi mampu memberikan layanan yang optimal, bersifat memotivasi, dan tidak menimbulkan rasa bosan bagi pengguna. Pada dimensi *Novelty*, nilai mean item berada pada kisaran 1,5 hingga 2,6, yang menunjukkan bahwa aplikasi Traveloka dinilai memiliki unsur kebaruan, kreativitas, serta inovasi dalam desain dan fitur yang ditawarkan. Berdasarkan penelitian [12] dengan mengevaluasi aplikasi McDonald's kategori daya tarik memperoleh skor 0,76 dan Kejelasan sebesar 0,82, yang keduanya menunjukkan hasil negatif karena berada di bawah nilai ambang 0,8, sehingga aplikasi McDonald's perlu meningkatkan aspek tampilan, kejelasan, dan kemudahan penggunaan.

Hasil grafik berikut menyajikan nilai mean dari item pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam kategori negatif, netral (nol), dan positif. Setiap nilai rata-rata item disusun secara sistematis serta ditampilkan menggunakan kode warna yang telah ditentukan. Grafik *Mean Value per Item* menunjukkan bahwa seluruh atribut memiliki nilai rata-rata positif, yang menandakan persepsi pengguna terhadap sistem cenderung baik. Sistem dinilai menyenangkan, kreatif, menarik, dan bermanfaat, serta cukup cepat dan mendukung aktivitas pengguna. Selain itu, aspek keamanan, kejelasan, keteraturan, dan keramahan pengguna juga memperoleh penilaian positif. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa sistem telah memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan, meskipun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan.

3.3 Analisis Hasil Kuesioner UEQ

Seluruh respons responden dikonversi ke dalam bentuk bobot nilai pada masing-masing skala UEQ. Bobot nilai tersebut selanjutnya digunakan menghitung nilai rata-rata mean, dan hasil perhitungannya disajikan di Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Nilai Mean Skala UEQ

Nilai mean dari seluruh item pertanyaan disesuaikan berdasarkan skala yang telah ditetapkan. Rentang nilai impresi antara $-0,8$ hingga $0,8$ dikategorikan sebagai normal, sedangkan nilai di atas $0,8$ menunjukkan penilaian positif dan nilai di bawah $-0,8$ mengindikasikan penilaian negatif. Menunjukkan evaluasi negatif. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Traveloka memperoleh impresi positif pada seluruh skala. Menurut studi yang dipublikasikan [13], terdapat hubungan antara *affordances* (kemampuan interaktif fitur situs OTA), kesiapan teknologi (*technology readiness*), dan niat beli online (*online purchase intentions*) serta loyalitas elektronik (*e-loyalty*) konsumen [14]. Penelitian ini menemukan bahwa kemampuan interaktif dan fitur situs OTA memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap niat beli pengguna, sementara inovasi teknologi juga berkontribusi positif terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan penelitian lainnya pada

kesimpulan pada pengujian mean skala UEQ pada aplikasi My JNE mendapatkan nilai yang positif pada seluruh skala kecuali pada skala *stimulation* dan *novelty* [10].

Tabel 3. Nilai Mean Tiap Skala UEQ

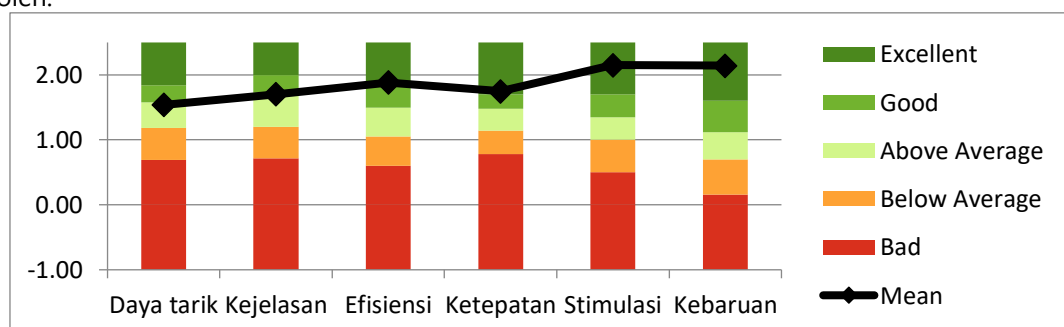
UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑ 1.538	0.38
Kejelasan	↑ 1.705	0.32
Efisiensi	↑ 1.885	0.22
Ketepatan	↑ 1.750	0.52
Stimulasi	↑ 2.153	0.12
Kebaruan	↑ 2.143	0.16

3.4 Hasil Rata-rata Berdasarkan Tiga Kategori

Tahap analisis selanjutnya memfokuskan hasil pengukuran ke dalam tiga dimensi pokok yang mencakup *attractiveness*, *pragmatic quality*, serta *hedonic quality*. Pada bagian *attractiveness*, diperoleh nilai mean sebesar 1,54 yang menunjukkan hasil evaluasi positif (mean > 0,8). Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna memiliki ketertarikan serta kesan positif secara umum terhadap aplikasi tersebut. Selanjutnya, aspek *pragmatic quality* yang merefleksikan kemampuan aplikasi dalam membantu pengguna mencapai tujuan, yang mencakup dimensi *perspicuity* (kejelasan), *efficiency* (efisiensi), dan *dependability* (keandalan), memperoleh skor rata-rata sebesar 1,78 dan termasuk dalam kategori penilaian positif (mean > 0,8). Temuan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi dinilai mampu mendukung aktivitas pengguna secara efektif dan efisien. Adapun *hedonic quality*, yang berkaitan dengan tingkat kenyamanan dan kesenangan pengguna dalam menggunakan aplikasi, meliputi dimensi *stimulation* dan *novelty*, mencatat nilai rata-rata sebesar 2,15 dan juga berada pada kategori evaluasi positif (mean > 0,8). Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi Traveloka sebagai aplikasi yang menyenangkan dan inovatif. Berdasarkan rangkuman hasil evaluasi, dimensi *attractiveness* memperoleh skor rata-rata sebesar 1,54, yang menunjukkan bahwa aplikasi dipersepsikan memiliki tingkat daya tarik yang baik oleh para pengguna. Dimensi *pragmatic quality* memperoleh skor sebesar 1,78, yang menunjukkan bahwa aplikasi memiliki kemampuan yang baik dalam menunjang kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien. Adapun *hedonic quality* mencatat nilai tertinggi, yakni 2,15, yang mengindikasikan bahwa aplikasi mampu menghadirkan pengalaman penggunaan yang menyenangkan, menarik, serta memberikan stimulasi emosional bagi pengguna.

3.5 Uji Benchmark

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas suatu produk, diperlukan perbandingan pengalaman pengguna dengan produk lain yang sejenis. Uji *benchmark* digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas relatif aplikasi Traveloka. Hasil pengujian benchmark pada UEQ Data Analysis Tool versi 12 dibagi ke dalam lima kategori penilaian, yakni *Excellent*, *Good*, *Above Average*, *Below Average*, dan *Bad*. Gambar 3 berikut ini menampilkan nilai masing-masing kategori berdasarkan hasil analisis yang diperoleh.



Gambar 3. Diagram Benchmark UEQ

Pada dimensi *attractiveness*, aplikasi Traveloka memiliki nilai rata-rata 1,54. Dimensi *perspicuity* menunjukkan rata-rata 1,71, sementara *efficiency* mencatat nilai 1,89. Selanjutnya, *dependability* memperoleh nilai rata-rata 1,75 dan *stimulation* mencapai 2,15. Adapun pada skala *novelty*, aplikasi Traveloka mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,14. Nilai mean tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam analisis lanjutan untuk menentukan dataset *benchmark*, hasil tersebut disajikan pada Tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4. Dataset *Benchmark*

Dimensi UX	Nilai rata-rata	Kategori Kinerja	Interpretasi Umum
Daya tarik	1.54	<i>Above average</i>	Aplikasi dinilai menarik dan nyaman digunakan
Kejelasan	1.71	<i>Above Average</i>	Mudah dipahami oleh pengguna
Efisiensi	1.89	<i>Excellent</i>	Mendukung proses penggunaan secara cepat dan praktis
Ketepatan	1.75	<i>Excellent</i>	Sistem dinilai andal dan dapat dipercaya
Stimulasi	2.15	<i>Excellent</i>	Memberikan pengalaman yang menyenangkan
Kebaruan	2.14	<i>Excellent</i>	Menunjukkan unsur inovasi dan kreativitas

Berdasarkan tabel *benchmark* UEQ di atas, aplikasi Traveloka menunjukkan hasil evaluasi yang sangat baik pada sebagian besar skala. Pada skala daya tarik dan kejelasan, Nilai *mean* yang didapatkan pada masing-masing dimensi sebesar 1,54 dan 1,71, Berdasarkan hasil klasifikasi, dimensi tersebut termasuk dalam kategori *Above Average*. Kategori ini menunjukkan bahwa sekitar 25% produk dalam dataset benchmark memiliki skor yang lebih tinggi, sedangkan sekitar 50% produk lainnya memperoleh nilai yang lebih rendah. Selanjutnya, pada dimensi *efficiency* (efisiensi), *dependability* (keandalan), *stimulation* (stimulasi), dan *novelty* (kebaruan), aplikasi Traveloka memperoleh kategori *Excellent*. Hasil ini mengindikasikan bahwa nilai yang diperoleh berada dalam rentang 10% terbaik dibandingkan dengan seluruh produk yang terdapat dalam dataset *benchmark* UEQ. Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya terhadap aplikasi Traveloka, hasil evaluasi menggunakan UEQ menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh skor benchmark yang tergolong baik, dengan nilai masing-masing pada aspek *attractiveness* dan *perspicuity* sebesar 1,52, *efficiency* sebesar 1,58, *dependability* sebesar 1,28, *stimulation* sebesar 1,48, serta *novelty* sebesar 1,13. Dimensi *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, dan *novelty* berada dalam kategori *Above Average*, yang mengindikasikan bahwa kinerja aplikasi melampaui sebagian besar produk yang digunakan sebagai pembandingan [15].

Secara keseluruhan, hasil perbandingan benchmark mengindikasikan bahwa aplikasi Traveloka menunjukkan kualitas pengalaman pengguna yang sangat baik [16], khususnya pada dimensi efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Selain itu, kinerja aplikasi juga berada di atas rata-rata pada aspek daya tarik dan kejelasan. Selaras dengan itu, studi lain [17] yang mengadopsi *valence framework* menemukan bahwa persepsi manfaat (seperti kemudahan dan utilitas layanan) dan persepsi risiko (misalnya keamanan data) secara signifikan memengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan OTA. Kesiapan individu terhadap adopsi teknologi juga terbukti meningkatkan niat pembelian tiket atau layanan akomodasi melalui platform OTA. Hal ini mendukung pendapat bahwa terbentuknya pengalaman pengguna yang positif dipengaruhi oleh perpaduan antara kegunaan sistem dan respons emosional pengguna dalam proses interaksi dengan aplikasi digital [18].

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang dijelaskan diatas menggunakan UEQ, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Traveloka menghadirkan pengalaman pengguna yang secara umum bersifat positif. Pengolahan data yang melibatkan 100 responden, serta evaluasi *benchmark* pada setiap dimensi menggunakan *UEQ Data Analysis Tool*, menunjukkan bahwa dimensi *Attractiveness* (mean = 1,54), *Efficiency* (mean = 1,71), *Stimulation* (mean = 2,15), dan *Novelty* (mean = 2,14) berada pada kategori *Excellent*. Sementara itu, dimensi *Dependability* (mean = 1,75) dan *Perspicuity* (mean = 1,71) tergolong dalam kategori *Above Average*, yang mengindikasikan bahwa kedua aspek tersebut telah memenuhi standar kualitas pengalaman pengguna yang baik.

REFERENSI

- [1] F. Santika, "Nilai Online Booking Pariwisata dan Proyeksinya (2017–2027)," *Databoks*, Jan 01, 2026. [Online]. Available: Databoks
- [2] D. H. Jayani, "Pasar Travel Online Indonesia Tertinggi di Asia Tenggara," *Databoks*, Jan 01, 2026. [Online]. Available: Databoks

- [3] M. Nanda, F. Riszky, and A. I. Nurhidayat, "Rancang bangun aplikasi pesan antar makanan cepat saji berbasis website (Studi Kasus: M2M Indonesia Cabang Sidoarjo)," *Jurnal Manajemen Informatika*, 2018.
- [4] D. Saputra, A. Ivania, A. Sherill, Qanitah, and M. Anindya, "Analisis UI dan UX aplikasi Senayan Library Management System (SLiMS) dalam pengelolaan perpustakaan digital," *Journal of Librarianship and Information Science*, vol. 4, no. 1, pp. 10–30, 2024.
- [5] Y. Hao, Z. Cai, S. Roper, and X. Luo, "An Arnoldi-frontal approach for the stability analysis of flows in a collapsible channel," *International Journal of Applied Mechanics*, vol. 8, no. 6, p. 1650073, 2016.
- [6] N. K. Suastini, G. L. A. Raditya Putra, and I. P. Satwika, "Analisis pengalaman pengguna pada website Distro Management System (Dimans)," 2018.
- [7] A. H. Alsharif, N. Z. M. Salleh, R. Baharun, and R. H. E. Alharthi, "Online travel agencies: Examining website affordances, technology readiness, online purchase intentions and e-loyalty," *Heliyon*, vol. 9, no. 10, 2023.
- [8] A. A. Masruroh, R. Juita, and B. Pangaribuan, "Analisis kepuasan pengguna pada layanan aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ)," vol. 8, no. 2, pp. 143–155, 2023.
- [9] N. M. Janna, "Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS," 2021.
- [10] R. Rahmawati and N. R. Oktadini, "Analisis user experience aplikasi McDonald's menggunakan metode User Experience Questionnaire," *Jurnal Fasikom*, 2024.
- [11] A. L. T. Adinegoro, R. I. Rokhmawati, and H. M. Az-Zahra, "Analisis pengalaman pengguna pada website e-commerce menggunakan usability testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Teknologi Informasi*, vol. 2, no. 11, pp. 5862–5870, 2018.
- [12] D. Khuntari, "Analisis pengalaman pengguna aplikasi Gojek dan Grab dengan pendekatan User Experience Questionnaire," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 8, no. 1, pp. 275–286, 2022, doi: 10.28932/jutisi.v8i1.4499.
- [13] R. D. Sugiarta, A. Fitri, and R. M. E. Rosa, "Validity and reliability of research instruments on the effect of motivation on nurse performance in moderation with nurse credentials," *JMMR*, vol. 12, no. 1, pp. 46–55, 2023.
- [14] A. Farisi and M. Wicaksana, "Analisis kualitas pengalaman pengguna sistem pengelola jurnal menggunakan metode User Experience Questionnaire," *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, vol. 9, no. 3, 2022.
- [15] V. Zahrah and R. Aulianita, "Pengaruh kualitas layanan pengguna pada aplikasi My JNE dengan metode User Experience Questionnaire," *JISAMAR*, 2025.
- [16] N. R. Islami, S. S. Hilabi, and A. Hananto, "Analisis user experience aplikasi Traveloka dan Tiket.com menggunakan metode User Experience Questionnaire," *REMIK*, 2023.
- [17] X. Li, Y. Wang, and L. Zhang, "Digital transformation and service innovation in the tourism industry: The role of information systems," *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, vol. 13, no. 3, pp. 520–536, 2022.
- [18] M. Hassenzahl, "User experience (UX): Towards an experiential perspective on product quality," *Interacting with Computers*, vol. 30, no. 4, pp. 1–7, 2018, doi: 10.1093/iwc/iwy003.