



ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI DISCORD MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK

Ahmad Wahhab Firosoyan¹⁾, Aries Dwi Indriyanti²⁾

¹⁾Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia
Email: ahmad.22096@mhs.unesa.ac.id

²⁾Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia
Email: ariesdwi@unesa.ac.id

Abstract

Discord is a digital communication platform that provides various features to support communication, communities, work, gaming, and education. The diversity of these features may affect users' experience in understanding and utilizing them optimally. This study aims to evaluate the User Experience (UX) of the Discord application using the HEART Framework, which consists of Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success. This study employed a quantitative approach using a survey method involving 237 Discord users who were at least 16 years old, had used Discord for at least three months, and were still actively using the application. The research instrument was tested through a pilot test involving 41 respondents and was declared valid and reliable. The results showed that Happiness scored 82.91%, Engagement 80.23%, Adoption 66.72%, Retention 83.07%, and Task Success 81.80%. Four dimensions met the target goal of 80%, while Adoption did not meet the target and had the lowest score. This indicates that users have not fully understood and utilized the various features available on Discord. Therefore, improvements in onboarding, navigation simplification, user guides, and feature discoverability are needed to help users better understand and utilize the available features.

Keywords: User Experience; HEART Framework; Discord; Digital Communication Platform; User Experience Evaluation.

Abstrak

Discord merupakan platform komunikasi digital yang menyediakan berbagai fitur untuk mendukung komunikasi, komunitas, pekerjaan, permainan, dan pendidikan. Keberagaman fitur tersebut dapat memengaruhi pengalaman pengguna dalam memahami dan memanfaatkannya secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi User Experience (UX) aplikasi Discord menggunakan HEART Framework yang terdiri dari Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 237 responden pengguna Discord yang berusia minimal 16 tahun, telah menggunakan Discord sekurang-kurangnya tiga bulan, dan masih aktif menggunakan aplikasi. Instrumen penelitian diuji melalui pilot test terhadap 41 responden dan dinyatakan valid serta reliabel. Hasil penelitian menunjukkan nilai Happiness sebesar 82,91%, Engagement 80,23%, Adoption 66,72%, Retention 83,07%, dan Task Success 81,80%. Empat dimensi telah memenuhi target goals sebesar 80%, sedangkan Adoption belum memenuhi target dan menjadi dimensi dengan nilai terendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya memahami dan memanfaatkan berbagai fitur Discord. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan onboarding, penyederhanaan navigasi, penyediaan panduan penggunaan, serta peningkatan discoverability fitur agar pengguna lebih mudah memahami dan memanfaatkan fitur yang tersedia.

Kata Kunci: Pengalaman Pengguna; HEART Framework; Discord; Platform Komunikasi Digital; Evaluasi User Experience.



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan dalam cara masyarakat berinteraksi dan memenuhi berbagai kebutuhan melalui sistem digital. Penggunaan sistem dan aplikasi digital yang semakin luas menjadikan kualitas sistem, informasi, serta layanan sebagai aspek penting dalam memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna [1]. Kualitas sistem informasi dan persepsi kegunaan diketahui memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi, sistem, dan layanan aplikasi juga berperan dalam meningkatkan kepuasan terhadap suatu sistem informasi [2]. Kepuasan pengguna menjadi salah satu aspek penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem dari perspektif pengguna [3]. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa evaluasi terhadap pengalaman pengguna diperlukan untuk mengetahui sejauh mana suatu sistem mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan pengalaman yang optimal bagi penggunanya.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu aspek yang dapat digunakan untuk melihat sejauh mana suatu sistem mampu memberikan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya [3]. Dalam penggunaan platform digital, kualitas sistem menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan kemampuan sistem dalam mendukung kebutuhan pengguna. Selain kualitas sistem, kualitas informasi dan layanan yang diberikan oleh suatu aplikasi juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna [2]. Kualitas informasi yang baik dapat membantu pengguna memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhannya, sedangkan kualitas sistem dan layanan yang baik dapat mendukung proses penggunaan aplikasi secara lebih efektif [2]. Di sisi lain, kualitas sistem informasi dan persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna [1]. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu platform digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fungsi dan layanan, tetapi juga oleh kualitas yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan sistem [1][2]. Oleh karena itu, aspek pengalaman pengguna perlu menjadi perhatian dalam pengembangan dan evaluasi platform digital agar sistem yang tersedia dapat digunakan secara optimal dan mampu memenuhi kebutuhan penggunanya [3].

Dalam konteks penggunaan platform digital, pengalaman pengguna menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan bagaimana pengguna merasakan, memahami, dan menggunakan suatu sistem. Pengukuran pengalaman pengguna dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan yang mempertimbangkan persepsi dan perilaku pengguna selama berinteraksi dengan sistem [6]. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah HEART Framework yang mengukur pengalaman pengguna melalui lima dimensi, yaitu Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success [9]. Framework tersebut telah digunakan dalam berbagai penelitian untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi digital dengan melihat aspek kepuasan, keterlibatan, penerimaan, keberlanjutan

penggunaan, serta keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan tujuan penggunaan [11]. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa HEART Framework dapat diterapkan untuk menganalisis pengalaman pengguna pada berbagai jenis aplikasi, seperti aplikasi layanan transportasi [14], aplikasi hiburan digital [15], serta aplikasi layanan kesehatan [16].

Discord memiliki berbagai fitur yang memungkinkan pengguna melakukan komunikasi dan berinteraksi sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Namun, banyaknya fitur dan struktur yang tersedia juga dapat membuat pengguna tidak selalu memahami fungsi serta cara menggunakan seluruh fitur secara optimal [10]. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan fitur yang lengkap belum tentu sejalan dengan tingkat pemanfaatan fitur oleh pengguna. Pengalaman pengguna perlu diperhatikan untuk melihat apakah sistem dapat dipahami dan digunakan dengan baik selama pengguna melakukan aktivitas di dalamnya [6]. Hal ini menjadi penting karena pengalaman pengguna tidak hanya berkaitan dengan perasaan pengguna terhadap suatu aplikasi, tetapi juga mencakup keterlibatan, penerimaan terhadap sistem, keberlanjutan penggunaan, dan keberhasilan dalam menyelesaikan aktivitas [9][11]. Dengan demikian, pengukuran menggunakan HEART Framework dapat memberikan gambaran mengenai aspek pengalaman pengguna Discord yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan pengukuran yang dapat menunjukkan aspek pengalaman pengguna yang sudah baik maupun aspek yang masih menjadi perhatian pada Discord. HEART Framework dapat digunakan untuk melihat pengalaman pengguna melalui Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success, sehingga hasil pengukuran tidak hanya menggambarkan kepuasan pengguna, tetapi juga keterlibatan, penerimaan, keberlanjutan penggunaan, dan keberhasilan pengguna dalam mencapai tujuan [6][9]. Hasil pengukuran tersebut dapat menjadi dasar untuk melihat dimensi yang telah memenuhi tingkat yang diharapkan serta dimensi yang masih memerlukan peningkatan. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna Discord menggunakan HEART Framework dan mengetahui kondisi masing-masing dimensinya berdasarkan pengalaman pengguna Discord.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif [17], yang bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis secara objektif kualitas pengalaman pengguna aplikasi Trans Jatim – AJAIB berdasarkan data numerik hasil pengukuran persepsi melalui instrumen kuesioner. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aplikasi Trans Jatim – AJAIB, yang dikategorikan sebagai populasi tak terhingga (infinite population) karena jumlah penggunanya terus bertambah dan tidak dapat diidentifikasi secara individual pada satu titik waktu tertentu [17]. Sampel ditentukan menggunakan teknik non-



probability sampling dengan metode purposive sampling, dengan kriteria inklusi: (a) merupakan pengguna aktif aplikasi dengan riwayat penggunaan minimal dua kali dalam satu bulan terakhir, (b) dan bersedia berpartisipasi secara sukarela, termasuk menyelesaikan skenario tugas berbasis aplikasi sebelum mengisi kuesioner. Responden yang belum pernah/tidak aktif menggunakan aplikasi, atau mengisi kuesioner secara tidak lengkap, dikeluarkan dari analisis.

Instrumen penelitian terdiri atas tujuh dimensi UX Honeycomb [12], yaitu Useful (X1), Usable (X2), Desirable (X3), Findable (X4), Accessible (X5), Credible (X6), dan Valuable (X7), yang masing-masing diukur dengan tiga butir pernyataan menggunakan Skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju) [22], sehingga total instrumen berjumlah 21 butir. Butir-butir pernyataan diadaptasi dari instrumen yang telah digunakan pada penelitian UX Honeycomb sebelumnya [18]–[20]. Merujuk pada kaidah rasio sampel-terhadap-indikator yang direkomendasikan sebesar 10:1 [21], ukuran sampel ideal ditetapkan sebanyak 210 responden (10 × 21 indikator). Tabel 1 merangkum ketujuh dimensi tersebut beserta jumlah butir dan contoh pernyataannya.

Tabel 1. Dimensi UX Honeycomb dan Contoh Butir Instrumen (21 butir total)

Dimensi	Butir	Contoh Pernyataan	Sumber Adaptasi
Useful (X1)	3	Aplikasi membantu saya mengetahui posisi dan pergerakan bus secara real-time.	[18], [19]
Usable (X2)	3	Saya dapat menyelesaikan proses pembelian tiket di aplikasi dengan mudah.	[19], [18]
Desirable (X3)	3	Kombinasi warna dan desain antarmuka nyaman dipandang.	[18], [19]
Findable (X4)	3	Susunan menu dan struktur navigasi aplikasi tidak membingungkan.	[18], [19]
Accessible (X5)	3	Aplikasi mudah digunakan oleh siapa pun, termasuk pengguna baru.	[18], [19]
Credible (X6)		Estimasi waktu kedatangan bus yang ditampilkan dapat saya percaya.	[18], [20]
Valuable (X7)		Penggunaan aplikasi membuat aktivitas perjalanan lebih efisien dari segi waktu.	[19], [18]

Data dikumpulkan melalui survei kuesioner tertutup yang didistribusikan secara daring menggunakan Google Forms kepada pengguna di wilayah operasional utama (Surabaya, Sidoarjo, Gresik, dan Mojokerto), berlangsung sejak Januari 2026. Guna memastikan penilaian bersumber dari pengalaman langsung dan bukan sekadar ingatan, penelitian ini menerapkan pendekatan scenario-based survey: responden diwajibkan menyelesaikan empat skenario tugas di dalam aplikasi sebelum diizinkan mengisi kuesioner, sebagaimana dirangkum pada Tabel 2. Kedua tahap ini diintegrasikan dalam satu formulir yang sama, dengan konfirmasi penyelesaian tugas berfungsi sebagai attention check untuk memastikan data yang terekam berasal dari pengalaman interaksi nyata.

Tabel 2. Skenario Tugas dalam Prosedur Survei Berbasis Skenario

No	Dimensi Diukur	Instruksi Skenario	Indikator Keberhasilan
1	Useful, Findable	Membuka aplikasi dan mencari rute	Responden berhasil menemukan rute yang relevan.
2	Credible, Accessible	Membuka fitur peta pelacakan bus (Cek Posisi Bus) dan mengamati pergerakan posisi bus selama ± 2 menit.	Responden dapat menilai akurasi/kredibilitas fitur GPS.
3	Usable, Findable, Accessible	Menavigasi ke fitur pembelian tiket elektronik hingga halaman konfirmasi (tanpa transaksi nyata).	Responden berhasil menavigasi hingga halaman konfirmasi pembelian.
4	Desirable, Valuable	Mengamati tampilan antarmuka (warna, ikon, tata letak) dan merefleksikan nilai tambah 3dsan3ding pencarian informasi manual.	Responden membentuk 3esan dan penilaian terhadap estetika serta nilai aplikasi.

Sebelum digunakan pada pengambilan data utama, instrumen diuji-cobakan terlebih dahulu pada 30 responden awal (pilot study) yang memiliki karakteristik



serupa dengan populasi penelitian. Uji validitas dilakukan dengan korelasi Bivariate Pearson (butir dinyatakan valid apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ pada taraf signifikansi 5%), sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan ambang batas reliabel $\alpha \geq 0,70$ [21].

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 31 [23], [24], melalui empat tahap: (1) tabulasi profil demografis responden; (2) penyusunan distribusi frekuensi jawaban untuk setiap butir pernyataan; (3) penghitungan nilai rata-rata (mean) tiap dimensi, yang dikategorikan ke dalam lima kelas interval sebagaimana disajikan pada Tabel 3; dan (4) identifikasi dimensi prioritas perbaikan berdasarkan dua indikator komplementer, yaitu nilai mean terendah dan persentase respons negatif tertinggi (akumulasi jawaban Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju) pada tingkat butir pernyataan.

Tabel 3. Kategorisasi Interval Nilai Rata-rata (lebar interval 0,80)

Rentang Nilai Mean	Persentase (%)	Kategori
1,00 – 1,80	20% – 36%	Sangat Buruk
1,81 – 2,60	> 36% – 52%	Buruk
2,61 – 3,40	> 52% – 68%	Cukup
3,41 – 4,20	> 68% – 84%	Baik
4,21 – 5,00	> 84% – 100%	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum dan Karakteristik Responden

Pengumpulan data berlangsung lebih dari satu bulan dan berhasil menghimpun 222 responden yang lolos tahap penyaringan (screening) serta menyelesaikan seluruh skenario tugas, melampaui target sampel ideal sebanyak 210 responden. Karena seluruh kuesioner terisi lengkap tanpa data hilang pada indikator utama, keseluruhan 222 data dinyatakan valid untuk dianalisis lebih lanjut. Karakteristik responden dirangkum pada Tabel 4: mayoritas berjenis kelamin laki-laki (138 orang; 62,2%) dan berada pada kelompok usia produktif 18–24 tahun (111 orang; 50,0%) serta 25–34 tahun (77 orang; 34,7%), mencerminkan dominasi mahasiswa dan pekerja muda. Berdasarkan wilayah aktivitas, responden terpusat di Gresik (126 orang; 56,8%) dan Surabaya (45 orang; 20,3%). Dari sisi intensitas penggunaan, hampir separuh responden (108 orang; 48,6%) menggunakan aplikasi 2–3 kali per bulan, sementara 34 responden (15,3%) merupakan komuter rutin mingguan – sebuah profil yang menegaskan bahwa sampel benar-benar berasal dari pengguna aktif yang layak menilai pengalaman penggunaan aplikasi.

Tabel 4. Karakteristik Responden (n = 222)

Karakteristik	Kelompok	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	138	62,2
	Perempuan	84	37,8
Usia	< 18 tahun	7	3,2
	18–24 tahun	111	50,0

Wilayah Aktivitas	25–34 tahun	77	34,7
	35–44 tahun	24	10,8
	45–54 tahun	2	0,9
	≥ 55 tahun	1	0,5
	Gresik	126	56,8
Frekuensi Penggunaan	Surabaya	45	20,3
	Sidoarjo	25	11,3
	Mojokerto	21	9,5
	Lainnya	5	2,3
	2–3 kali/bulan	108	48,6
	≥ 4 kali/bulan	80	36,0
	> 1 kali/minggu	34	15,3
Total		222	100

4.2. Uji Kualitas Instrumen

Pengujian pada tahap pilot (n = 30, df = 28, $r\text{-tabel} = 0,361$) menunjukkan bahwa seluruh 21 butir pernyataan valid, dengan nilai $r\text{-hitung}$ berkisar antara 0,468 hingga 0,782, disertai reliabilitas sangat baik (Cronbach's Alpha = 0,920). Pengujian ulang pada data utama (n = 222, df = 220, $r\text{-tabel} = 0,132$) mengonfirmasi seluruh butir tetap valid ($r\text{-hitung}$ berkisar 0,457–0,668; $p < 0,001$) dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,889 tetap berada pada kategori Sangat Baik (Tabel 5). Hasil ini membuktikan bahwa instrumen memiliki konsistensi dan keterandalan tinggi untuk mengukur pengalaman pengguna aplikasi Trans Jatim – AJAIB.

Tabel 5. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Tahap Pengujian	n	Rentang $r\text{-hitung}$	$r\text{-tabel}$ (5%)	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pilot Study	30	0,468 – 0,782	0,361	0,920	Valid
					& Reliabel (Sangat Baik)
Data Utama	222	0,457 – 0,668	0,132	0,889	Valid
					& Reliabel (Sangat Baik)

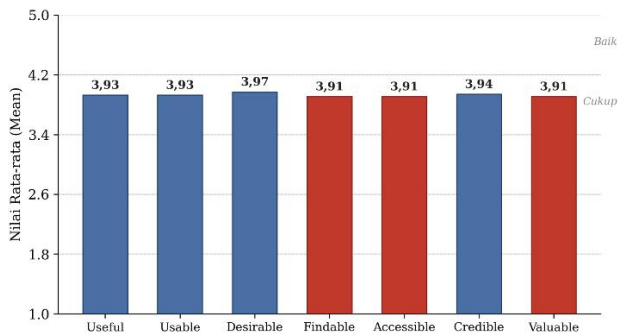
4.3. Analisis Deskriptif Dimensi UX Honeycomb

Hasil analisis deskriptif ketujuh dimensi UX Honeycomb dirangkum pada Tabel 6 dan Gambar 1. Secara keseluruhan, seluruh dimensi berada pada kategori Baik dengan rentang nilai rata-rata 3,91–3,97. Dimensi Desirable memperoleh skor tertinggi (3,97), ditopang oleh kenyamanan visual antarmuka secara keseluruhan (indikator X3.3, mean 4,01; 76,1% respons positif), diikuti oleh Credible (3,94), Useful (3,93), dan Usable (3,93). Sementara itu, Findable, Accessible, dan Valuable berada pada posisi terbawah dengan skor yang sama, yaitu 3,91.



Tabel 6. Ringkasan Skor Ketujuh Dimensi UX Honeycomb (n = 222)

Peringkat	Dimensi	Kode	Mean	Kategori
1	Desirable	X3	3,97	Baik
2	Credible	X6	3,94	Baik
3	Useful	X1	3,93	Baik
3	Usable	X2	3,93	Baik
5	Findable	X4	3,91	Baik
5	Accessible	X5	3,91	Baik
5	Valuable	X7	3,91	Baik



Gambar 1. Nilai Rata-rata (Mean) Ketujuh Dimensi UX Honeycomb (garis putus-putus menandai batas kategori; batang merah = dimensi dengan skor terendah)

Pada level indikator, ditemukan variasi penting yang tidak tampak dari nilai rata-rata dimensi semata. Fitur pelacakan bus real-time (X1.1) memperoleh respons positif tertinggi pada dimensi Useful (75,2%), menegaskan bahwa fitur ini menjadi fungsi inti yang paling diandalkan komuter. Sebaliknya, indikator kecepatan menemukan fitur (X4.2, dimensi Findable) mencatat mean terendah di seluruh instrumen (3,78), dengan 32,4% responden bersikap netral – mengindikasikan arsitektur informasi aplikasi yang belum sepenuhnya intuitif. Pada dimensi Usable, indikator kemudahan pembelian tiket elektronik (X2.1) mencatat mean terendah pada dimensinya (3,89) sekaligus menyumbang respons negatif 5,5%. Pada dimensi Accessible, indikator kejelasan bahasa/tampilan bagi ragam kelompok usia (X5.2) memperoleh mean terendah pada dimensinya (3,86) dengan respons negatif 5,0%.

4.4. Identifikasi Dimensi Prioritas Perbaikan

Berdasarkan dua indikator komplementer – nilai mean terendah dan persentase respons negatif tertinggi pada tingkat butir – penelitian ini mengidentifikasi lima indikator dengan tingkat keluhan tertinggi (Tabel 7). Indikator rasio manfaat berbanding upaya (X7.1, dimensi Valuable) mencatat respons negatif tertinggi secara keseluruhan (8,6%), diikuti keraguan atas efisiensi waktu (X7.2, Valuable; 7,2%) dan akurasi posisi armada di lapangan (X6.1, dimensi Credible; 6,3%).

Tabel 7. Lima Indikator dengan Persentase Respons Negatif (Tidak Setuju + Sangat Tidak Setuju) Tertinggi

Peringkat	Indikator	Dimensi	% Respons Negatif	Isu Utama
-----------	-----------	---------	-------------------	-----------

1	X7.1	Valuable	8,6	Manfaat dirasa tidak sepadan dengan upaya mempelajari aplikasi
2	X7.2	Valuable	7,2	Keraguan atas efisiensi waktu perjalanan
3	X6.1	Credible	6,3	Posisi bus pada aplikasi tidak sinkron dengan kondisi lapangan
4	X2.1	Usable	5,5	Hambatan pada proses pembelian tiket elektronik
5	X4.2	Findable	5,0	Kesulitan menemukan fitur secara cepat
5	X5.2	Accessible	5,0	Bahasa/tampilan kurang dipahami lintas kelompok usia

Sintesis dari kedua indikator evaluasi tersebut menghasilkan dua tingkat prioritas perbaikan. Prioritas utama jatuh pada dimensi Valuable dan Credible: dimensi Valuable memegang mean terendah sekaligus menjadi sumber dua indikator dengan respons negatif tertinggi, membuktikan perlunya penguatan proposisi nilai aplikasi; sementara dimensi Credible, meskipun mean-nya (3,94) tidak berada di posisi terbawah, tetap krusial karena ketidakakuratan pelacakan posisi bus merupakan disfungsi yang secara langsung mencederai trustworthiness aplikasi. Prioritas kedua mencakup dimensi Findable, Accessible, dan Usable, yang bermuara pada perbaikan arsitektur navigasi, inklusivitas bahasa desain, dan stabilitas fitur pembelian tiket elektronik. Predikat “Baik” pada nilai rata-rata agregat tidak mengurangi urgensi perbaikan pada aspek-aspek tersebut, mengingat skala aplikasi ini sebagai infrastruktur layanan publik yang diakses puluhan ribu komuter setiap harinya.

4.5. Pembahasan

Sejalan dengan prinsip holistik User Experience [25], pembahasan berikut mengintegrasikan seluruh dimensi ke dalam evaluasi fundamental pengalaman pengguna, yang bermuara pada implikasi praktis bagi pengembangan aplikasi. Temuan bahwa dimensi Desirable memperoleh skor tertinggi berbeda dengan hasil evaluasi UX Honeycomb pada platform digital lain di Indonesia – misalnya pada platform Lazada, yang justru menempatkan Desirable sebagai dimensi dengan skor terendah [26]. Keberhasilan mempertahankan estetika antarmuka Trans Jatim – AJAIB menciptakan kompensasi psikologis bagi pengguna, sejalan dengan postulat “what is beautiful is usable” [27], di mana desain yang menarik dapat meredam



frustrasi pengguna saat menghadapi malfungsi teknis minor. Pemenuhan fungsi dasar (Useful, 3,93) melalui keandalan fitur pelacakan armada turut memperkuat temuan bahwa kualitas informasi merupakan determinan utama kepuasan komuter [10], sekaligus menegaskan keselarasan inisiatif Smart Mobility Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan kebutuhan mobilitas warganya [2].

Meskipun demikian, interaksi pada level mikro masih membebani pengguna. Hambatan pada indikator pembelian tiket elektronik (X2.1) memvalidasi temuan analisis sentimen sebelumnya bahwa metode pembayaran merupakan aspek yang paling banyak dikeluhkan pengguna Trans Jatim [28], sejalan dengan kajian usability pada fitur transaksi/tiket elektronik lain di Indonesia yang juga menyoroti pentingnya kemudahan alur transaksi bagi penerimaan pengguna [29]. Tingginya keraguan pada indikator kecepatan menemukan fitur (X4.2; 32,4% netral) mengonfirmasi bahwa kegunaan aplikasi sangat bergantung pada efektivitas navigasinya [27]. Sementara itu, hambatan inklusivitas pada dimensi Accessible (X5.2) merepresentasikan fenomena kesenjangan literasi digital yang lebih luas dalam adopsi layanan e-government di Indonesia [30].

Isu inakurasi posisi armada pada dimensi Credible (X6.1) merupakan temuan yang paling signifikan secara praktis. Merujuk konsep kredibilitas digital [13] yang dibangun dari trustworthiness dan expertise, kegagalan sistem dalam merepresentasikan posisi riil armada secara akurat langsung mengikis pilar expertise aplikasi di mata komuter, sejalan dengan bukti empiris bahwa keandalan informasi merupakan prediktor terkuat kepercayaan pengguna terhadap layanan e-government [11]. Isu ini karenanya tidak dapat dipandang sebatas kendala jaringan teknis semata, melainkan risiko terhadap legitimasi layanan digital pemerintah.

Pada dimensi Valuable, kesenjangan antara manfaat dan upaya yang dirasakan pengguna (X7.1, X7.2) menjadi temuan paling kritis dalam penelitian ini. Dibandingkan penelitian terdahulu yang menggunakan model kognitif EUCS dan menyimpulkan kinerja aplikasi “memuaskan” [9], pendekatan UX Honeycomb pada penelitian ini mengungkap realitas psikologis yang sebelumnya tidak terukur: akumulasi kegagalan mikro pada navigasi, pembayaran, dan sinkronisasi GPS menciptakan beban kognitif yang membatalkan persepsi nilai guna aplikasi. Temuan ini memvalidasi teori perceived value [14] serta bukti bahwa kepercayaan dan pemenuhan ekspektasi berhubungan paling signifikan dengan nilai yang dirasakan pengguna layanan e-government [31].

Secara praktis, temuan ini menghasilkan tiga rekomendasi bagi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan tim pengembang aplikasi: (1) menyederhanakan alur pembelian tiket elektronik, misalnya melalui tombol pintasan pembelian pada beranda dan pengisian otomatis halte asal berbasis GPS perangkat; (2) meningkatkan transparansi status pelacakan armada, misalnya dengan menambahkan penanda waktu pembaruan posisi (timestamp) dan indikator warna status koneksi GPS; serta (3) merestrukturisasi navigasi aplikasi ke format bilah

navigasi bawah (bottom navigation bar) yang lebih ringkas, disertai mode tampilan sederhana (ukuran huruf dan kontras warna yang diperbesar) bagi pengguna lanjut usia atau dengan literasi digital terbatas.

KESIMPULAN

Tingkat pengalaman pengguna aplikasi Trans Jatim – AJAIB berdasarkan tujuh dimensi UX Honeycomb secara keseluruhan berada pada kategori Baik, dengan rentang nilai rata-rata 3,91–3,97. Dimensi Desirable menjadi kekuatan utama aplikasi (3,97), diikuti Credible (3,94), serta Useful dan Usable (masing-masing 3,93), sementara Findable, Accessible, dan Valuable berada pada posisi terbawah dengan skor yang sama (3,91). Berdasarkan sintesis nilai mean terendah dan persentase respons negatif tertinggi pada tingkat indikator, dimensi Valuable dan Credible diidentifikasi sebagai prioritas utama perbaikan khususnya terkait rasio upaya-manfaat yang dirasakan pengguna dan inakurasi sinkronisasi GPS armada sedangkan dimensi Findable, Accessible, dan Usable menjadi prioritas kedua yang berpusat pada arsitektur navigasi, inklusivitas desain, dan stabilitas fitur transaksi tiket elektronik. Predikat “Baik” pada nilai rata-rata tidak mengurangi urgensi perbaikan pada aspek-aspek operasional tersebut, mengingat skala aplikasi ini sebagai infrastruktur layanan publik yang digunakan puluhan ribu komuter setiap harinya.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena bersifat deskriptif, belum menguji perbedaan persepsi UX antarkelompok demografis, dan terbatas pada pengguna platform Android. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan uji statistik komparatif untuk mengeksplorasi perbedaan persepsi berdasarkan usia atau frekuensi penggunaan, memperluas cakupan ke platform iOS, serta melengkapi temuan deskriptif ini dengan metode kualitatif seperti wawancara mendalam atau usability testing guna menggali akar masalah pada fitur pencarian rute dan pembelian tiket elektronik secara lebih spesifik.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Aries Dwi Indriyanti, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, dan koreksi yang konstruktif selama penyusunan penelitian ini. Apresiasi serupa juga ditujukan kepada Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya, serta seluruh pihak dan responden mitra pengemudi yang telah memberikan bantuan data sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhddhar. (2024). Evaluasi User Experience Menggunakan HEART Framework pada Aplikasi Digital.
- Analisis User Experience Sistem Informasi Akademik Menggunakan HEART Metrics dan Importance Performance Analysis.
- Apsari, R. D., Widhiyani, N. L. S., & Rasmini, N. K. (2023). The Influence of Accounting Information



- System Quality and Perceived Usefulness on Accounting Information System (AIS) User Satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 8(4), 59–63.
- Bahrun, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web. *TRANSISTOR Elektro dan Informatika*, 2(2), 81–88.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juliana, J., Ondeng, S., & Rahman, U. (2026). Konsep Dasar Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 10(1), 140–146.
- Kim, H. S., Smith, M. P., & lainnya. (2015). Use of Spreadsheets for Research Data Collection and Preparation: A Primer. *Academic Radiology*, 22(12), 1592–1599.
- Kristi, R. A., Alifian, M. Z., Nisak, S. L. Z., Abidah, I. S., & Dewi, P. K. (2022). Analisis User Experience Aplikasi TIX.ID Menggunakan HEART Framework.
- Meiners, M., Schrepp, M., & Thomaschewski, J. (2024). A comparison of SUS, UMUX-LITE and UEQ-S for measuring user experience. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*. <https://doi.org/10.9781/ijimai.2024.xxx>
- Penengah, P., & Daniati, E. (2025). Pendekatan HEART Framework dalam Menganalisis User Experience pada Aplikasi Halodoc.
- Prasojo, L. (2023). Achieving Full Satisfaction: Revealing the Influence of the Quality of Information, Systems, and Application Services on Information System User Satisfaction. *Journal of Economic Studies*, 7(1), 18–23.
- Presiden Republik Indonesia, “Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,” *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182*, 2018.
- Priyatno, D. (2020). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Putrajaya, B. A., Erlangga, M. R. P., Amalia, A., & Agung, A. F. (2022). Analisis User Experience pada Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode HEART Framework.
- Rahmaddani, Wulansari, & Rahmawati. (2025). Analysis of User Experience in Mobile Banking Applications Using HEART Framework.
- Rodden, K., Hutchinson, H., & Fu, X. (2010). Measuring the User Experience on a Large Scale: User-Centered Metrics for Web Applications. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*.
- Rodden, K., Hutchinson, H., & Fu, X. (2010). Measuring the User Experience on a Large Scale: User-Centered Metrics for Web Applications. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 2395–2398). ACM.
- Rodden, K., Hutchinson, H., & Fu, X. (2010). Measuring the User Experience on a Large Scale: User-Centered Metrics for Web Applications. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 2395–2398.
- Santoso, S. (2019). *Mahir Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2023). *User Experience Questionnaire (UEQ)*. UEQ Official Publications.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zarkasi et al. (2022). Pengukuran User Experience pada Aplikasi Mobile Menggunakan HEART Framework.
- Zhang, L., Tulu, B., Djamasi, S., Sankar, G., & Muehlschlegel, S. (2023). Investigating User Satisfaction: An Adaptation of IS Success Model for Short-term Use. *Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*.