



Perbandingan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna (UI/UX) Pada Aplikasi Transportasi Online: Studi kasus Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Balikpapan

Marsya Delila^{1*}, Azizah Chyntia², Riski Zulkarnain³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Mulia Balikpapan

marsyadelila953@gmail.com, tiaacd78@gmail.com, riski@universitasmulia.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi sektor transportasi melalui hadirnya aplikasi ride-hailing seperti Gojek, Grab, dan Maxim. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas antarmuka pengguna (User Interface/UI) dan pengalaman pengguna (User Experience/UX) berdasarkan persepsi pengguna di Kota Balikpapan serta mengidentifikasi aspek UX yang paling dominan dalam memengaruhi pengalaman pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif komparatif. Data diperoleh melalui kuesioner skala Likert lima poin yang melibatkan 50 responden yang pernah menggunakan ketiga aplikasi dalam tiga bulan terakhir. Variabel penelitian mencakup kemudahan penggunaan (usability), tampilan antarmuka, dan efisiensi penggunaan. Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif melalui perhitungan nilai rata-rata (mean) pada masing-masing variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh aplikasi memperoleh penilaian baik dengan nilai rata-rata di atas 4,20. Gojek unggul pada aspek kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka, sedangkan Maxim menunjukkan keunggulan pada aspek efisiensi. Sementara itu, Grab memiliki nilai yang relatif seimbang pada seluruh variabel yang diukur. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan aspek UX yang paling dominan dalam membentuk persepsi pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan aplikasi transportasi online tidak hanya ditentukan oleh aspek visual, tetapi juga oleh kemudahan navigasi dan efektivitas interaksi sistem. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian Human-Computer Interaction serta menjadi referensi bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan digital. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan aplikasi transportasi online di Indonesia khususnya dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi sistem secara berkelanjutan serta adaptif terhadap perkembangan teknologi digital dan kebutuhan pengguna pada berbagai wilayah Indonesia ke depan.

Kata Kunci: UI/UX, Usability, Aplikasi Transportasi Online, Analisis Komparatif, Pengalaman Pengguna

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai sektor kehidupan modern (Mangkuanom et al., 2024; Khairi et al., 2025). Salah satu sektor yang paling terdampak adalah sektor transportasi yang kini mulai bertransformasi menuju sistem berbasis digital (Sinaga & Peniarsih, 2024). Transformasi ini ditandai dengan meningkatnya penggunaan aplikasi *mobile* dalam mendukung aktivitas mobilitas masyarakat. Kehadiran teknologi ini memungkinkan proses transportasi menjadi lebih cepat, efisien, dan fleksibel. Perubahan ini juga mencerminkan adaptasi masyarakat terhadap perkembangan teknologi digital. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari (Fauzi et al., 2024).

Salah satu implementasi nyata dari transformasi digital pada sektor transportasi adalah hadirnya layanan *ride-hailing* seperti Gojek, Grab, dan Maxim (Sulistyo & Satyadharna, 2025). Ketiga aplikasi ini menyediakan layanan transportasi berbasis permintaan yang dapat diakses secara langsung melalui *smartphone*. Pengguna dapat melakukan pemesanan kendaraan dalam waktu singkat tanpa harus menunggu di jalan. Selain itu, aplikasi ini juga menawarkan berbagai fitur tambahan seperti pengiriman barang dan layanan pesan antar makanan. Hal ini menjadikan aplikasi transportasi online sebagai platform multifungsi. Keberadaan layanan ini semakin memperkuat integrasi antara teknologi dan kebutuhan mobilitas masyarakat (Fauzi et al., 2024).

Di Indonesia, perkembangan aplikasi transportasi online mengalami peningkatan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini dipengaruhi oleh perubahan pola hidup masyarakat yang mengutamakan kecepatan dan efisiensi. Selain itu, meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan *smartphone* turut mendukung pertumbuhan layanan ini. Aplikasi transportasi online kini menjadi bagian penting dalam aktivitas sehari-hari masyarakat perkotaan. Tidak hanya di kota besar, layanan ini juga mulai berkembang di berbagai daerah lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan transportasi berbasis digital semakin tinggi.

Peran aplikasi transportasi online tidak hanya terbatas sebagai alat mobilitas, tetapi juga sebagai bagian dari ekosistem ekonomi digital (Kaban et al., 2025). Aplikasi ini memberikan peluang bagi pengemudi untuk memperoleh pendapatan melalui sistem berbasis platform. Selain itu, pengguna juga mendapatkan kemudahan

Perbandingan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna (UI/UX) Pada Aplikasi Transportasi Online:
Studi kasus Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Balikpapan

dalam mengakses berbagai layanan hanya dalam satu aplikasi. Integrasi layanan ini menciptakan ekosistem digital yang saling terhubung. Perkembangan ini menunjukkan bahwa aplikasi transportasi online memiliki dampak ekonomi yang cukup luas. Oleh karena itu, keberadaannya menjadi sangat penting dalam mendukung aktivitas masyarakat modern.

Dalam pengembangan aplikasi digital, aspek antarmuka pengguna (*User Interface/UI*) dan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) memiliki peran yang sangat penting. UI berhubungan dengan elemen visual seperti tampilan, warna, ikon, dan tata letak aplikasi. Sementara itu, UX mencakup keseluruhan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem. Kedua aspek ini sangat menentukan kenyamanan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi. Kualitas UI/UX yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa desain sistem tidak hanya bersifat estetis tetapi juga fungsional (Aziza & Hidayat, 2019). Kualitas UI/UX yang optimal dapat memengaruhi tingkat loyalitas pengguna terhadap suatu aplikasi. Pengguna cenderung akan memilih aplikasi yang mudah digunakan dan memiliki tampilan yang menarik. Selain itu, pengalaman yang baik saat menggunakan aplikasi akan meningkatkan kemungkinan penggunaan ulang. Oleh karena itu, aspek UI/UX menjadi faktor strategis dalam pengembangan aplikasi digital. Pengembang aplikasi perlu memperhatikan keseimbangan antara estetika dan fungsionalitas. Dengan demikian, aplikasi dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa evaluasi UI/UX memiliki peran penting dalam pengembangan aplikasi digital (Romadhoni & Dirgahayu, 2024; Paendong et al., 2025). Evaluasi ini dapat membantu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan suatu sistem. Selain itu, hasil evaluasi juga dapat digunakan sebagai dasar perbaikan desain aplikasi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa aspek *usability* memiliki pengaruh besar terhadap kenyamanan pengguna. Hal ini membuktikan bahwa UI/UX tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan suatu aplikasi digital. Oleh karena itu, kajian UI/UX menjadi sangat relevan untuk terus dikembangkan (Fauzi et al., 2024).

Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa metode evaluasi seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Cognitive Walkthrough* dapat digunakan untuk menganalisis pengalaman pengguna secara lebih mendalam. Metode tersebut memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih objektif mengenai kualitas sistem. Hasil analisis dari metode tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas desain aplikasi. Pendekatan ini juga membantu dalam memahami perilaku pengguna secara lebih komprehensif. Dengan demikian, evaluasi UI/UX menjadi lebih terukur dan sistematis. Hal ini memperkuat pentingnya metode evaluasi dalam penelitian HCI (Silmy et al., 2023).

Penelitian terkait desain antarmuka menunjukkan bahwa aspek visual memiliki pengaruh terhadap persepsi pengguna. Elemen seperti warna, tipografi, dan tata letak dapat meningkatkan atau menurunkan kenyamanan pengguna. Desain yang konsisten akan menciptakan pengalaman yang lebih mudah dipahami (Amesha et al., 2025). Sebaliknya, desain yang tidak terstruktur dapat membingungkan pengguna. Oleh karena itu, desain UI harus mempertimbangkan aspek psikologis pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa UI memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pengguna (Maharani et al., 2025).

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan, sebagian besar masih berfokus pada dua aplikasi atau satu aspek UI/UX saja. Hal ini menyebabkan keterbatasan dalam pemahaman komparatif terhadap beberapa aplikasi sekaligus. Selain itu, belum banyak penelitian yang membandingkan tiga aplikasi besar secara bersamaan. Keterbatasan ini menunjukkan adanya ruang untuk penelitian lebih lanjut. Kajian yang lebih komprehensif diperlukan untuk memperoleh hasil yang lebih menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan.

Kota Balikpapan merupakan salah satu kota berkembang dengan tingkat mobilitas masyarakat yang cukup tinggi. Kondisi ini menjadikan penggunaan aplikasi transportasi online sangat umum dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat di kota ini cenderung mengutamakan kecepatan dan kemudahan dalam memilih layanan transportasi. Hal ini menjadikan Balikpapan sebagai lokasi yang relevan untuk penelitian UI/UX. Selain itu, karakteristik pengguna yang beragam memberikan perspektif yang lebih luas. Dengan demikian, hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi pengguna yang lebih realistis.

Namun demikian, penelitian yang secara khusus membandingkan Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Balikpapan masih sangat terbatas. Padahal ketiga aplikasi ini memiliki karakteristik dan pendekatan desain yang berbeda. Perbedaan tersebut berpotensi memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk memahami perbedaan tersebut. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas UI/UX ketiga aplikasi. Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi referensi yang lebih komprehensif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan aspek UI/UX pada aplikasi Gojek, Grab, dan Maxim. Aspek yang dianalisis meliputi kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, dan efisiensi penggunaan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aspek UX yang paling dominan dalam memengaruhi pengalaman pengguna. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan

hasil yang lebih terukur dan sistematis. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan aplikasi transportasi digital (Khuntari, 2022; Noor & Hadisaputro, 2022).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam bidang *Human-Computer Interaction* (HCI). Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan manfaat praktis bagi pengembang aplikasi transportasi online. Informasi yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas UI/UX aplikasi. Dengan demikian, pengembangan aplikasi dapat lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Pada akhirnya, penelitian ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan digital secara keseluruhan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif komparatif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara rinci dan membandingkan pandangan pengguna terhadap kualitas *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada tiga aplikasi transportasi online, yaitu Gojek, Grab, dan Maxim. Melalui *usability testing*, penelitian ini juga mengukur efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan ketiga aplikasi tersebut. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai persepsi subjektif pengguna, tetapi juga mengidentifikasi aspek-aspek praktis dari penggunaan aplikasi yang memengaruhi kualitas UI dan UX secara keseluruhan.

2.1 Design Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran langsung tentang pengalaman pengguna dengan ketiga aplikasi transportasi online tersebut, desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional survey*, yaitu data dikumpulkan selama periode waktu tertentu (Silmy et al., 2023).

2.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah pengguna aktif aplikasi Gojek, Grab, dan Maxim yang berdomisili di Kota Balikpapan. Semua responden harus memenuhi kriteria berikut:

- a) Pernah menggunakan ketiga aplikasi transportasi online (Gojek, Grab, dan Maxim).
- b) Menggunakan aplikasi dalam tiga bulan terakhir.
- c) Bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Objek penelitian adalah aspek UI/UX yang mencakup kemudahan penggunaan (*usability*), tampilan antarmuka (*user interface*), dan efisiensi penggunaan (*efficiency*) (Aziza & Hidayat, 2019).

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner daring berbasis *Likert scale* lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Instrumen kuesioner disusun berdasarkan indikator UI/UX yang umum digunakan dalam kajian *Human-Computer Interaction* (HCI). *User Interface* (UI) merupakan bagian dari sistem yang memungkinkan pengguna berinteraksi dengan aplikasi melalui elemen visual seperti tombol, ikon, warna, dan tata letak. Sementara itu, *User Experience* (UX) merupakan keseluruhan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem yang mencakup aspek kenyamanan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna (Noor & Hadisaputro, 2022). Setiap variabel diukur menggunakan beberapa pernyataan yang relevan.

2.4 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sebanyak 50 responden dipilih berdasarkan kesesuaian dengan kriteria yang telah ditentukan. Jumlah responden ini dianggap memadai untuk penelitian deskriptif komparatif skala kecil (Fauzi et al., 2024).

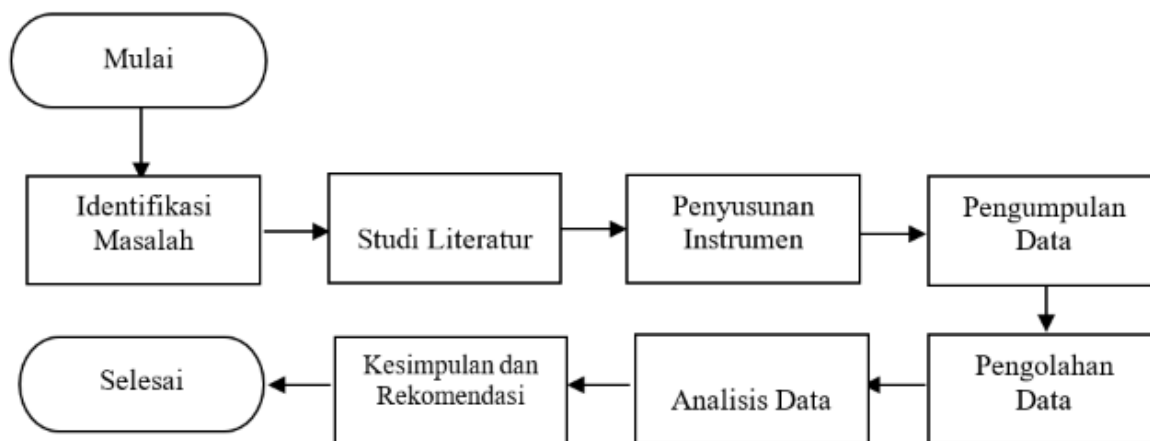
2.5 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Analisis dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean) untuk setiap variabel UI/UX pada masing-masing aplikasi. Hasil analisis kemudian dibandingkan untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan tiap aplikasi (Khuntari, 2022).

2.6 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan secara sistematis untuk memastikan proses pengumpulan dan analisis data berjalan sesuai dengan tujuan penelitian. Tahapan penelitian disusun mulai dari identifikasi permasalahan hingga penyusunan rekomendasi berdasarkan hasil analisis. Setiap tahap saling berkaitan dan menjadi dasar dalam memperoleh data yang valid mengenai persepsi pengguna terhadap aspek *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi Gojek, Grab, dan Maxim. Adapun tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a) Identifikasi masalah dan studi literatur
- b) Penyusunan instrumen penelitian
- c) Pengumpulan data melalui kuesioner
- d) Pengolahan dan analisis data
- e) Penarikan kesimpulan dan penyusunan rekomendasi



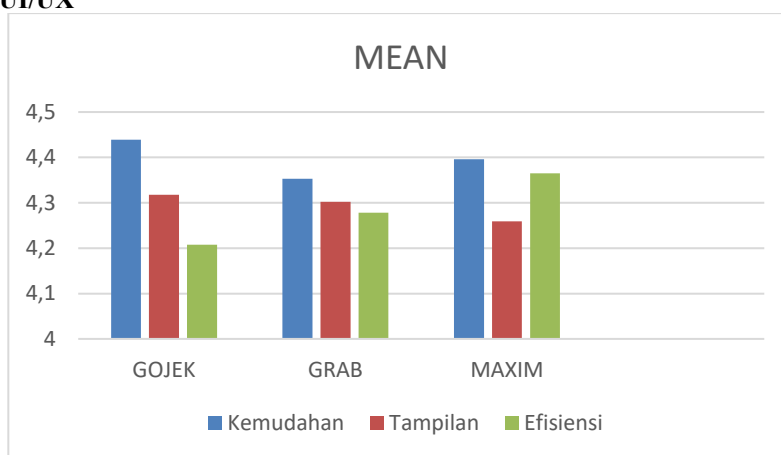
Gambar 1. Diagram Alur Penelitian.

Alur tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. Penelitian ini dilaksanakan secara sistematis mulai dari identifikasi masalah hingga penyusunan rekomendasi berdasarkan hasil analisis.

3. Hasil dan Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini didasarkan pada data yang diperoleh dari 50 responden pengguna aktif aplikasi transportasi online di Kota Balikpapan. Analisis dilakukan untuk membandingkan persepsi pengguna terhadap tiga aspek utama dalam *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX), yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), tampilan antarmuka (*user interface*), dan efisiensi (*efficiency*). Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan statistik deskriptif melalui perhitungan nilai rata-rata (mean) pada setiap variabel untuk masing-masing aplikasi, yaitu Gojek, Grab, dan Maxim. Hasil analisis tersebut digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan persepsi pengguna serta mengetahui keunggulan setiap aplikasi berdasarkan aspek UI/UX yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran komparatif yang objektif terhadap kualitas masing-masing aplikasi.

3.1 Hasil Analisis UI/UX



Gambar 2. Grafik Perbandingan Rata - rata Variabel UI/UX

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa setiap aplikasi memiliki keunggulan pada aspek yang berbeda. Gojek memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada aspek kemudahan penggunaan (*usability*) dan tampilan antarmuka (*user interface*), sedangkan Maxim unggul pada aspek efisiensi (*efficiency*). Sementara itu, Grab menunjukkan hasil yang relatif stabil dan seimbang pada ketiga variabel yang diukur. Temuan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat satu aplikasi yang mendominasi seluruh aspek UI/UX secara keseluruhan (Fauzi et al., 2024). Secara umum, nilai rata-rata seluruh aplikasi berada di atas 4,20 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap ketiga aplikasi berada pada kategori baik hingga sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga aplikasi telah mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam aspek fungsional maupun pengalaman penggunaan. Perbedaan nilai yang muncul lebih bersifat relatif dan mencerminkan fokus pengembangan masing-masing aplikasi. Kondisi ini juga menunjukkan adanya diferensiasi strategi desain UI/UX yang diterapkan oleh masing-masing pengembang aplikasi.

Tabel 1. Perbandingan Nilai Rata-rata Variabel UI/UX pada Setiap Aplikasi

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.11374>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Aplikasi	Kemudahan (<i>Mean</i>)	Tampilan UI (<i>Mean</i>)	Efisiensi (<i>Mean</i>)
Gojek	4.4392	4.3176	4.2078
Grab	4.3529	4.3020	4.2784
Maxim	4.3961	4.2588	4.3647

Berdasarkan Tabel 1, Gojek unggul pada aspek kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka, sedangkan Maxim unggul pada aspek efisiensi. Grab berada pada posisi tengah dengan nilai yang relatif merata pada seluruh aspek. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap aplikasi memiliki keunggulan spesifik yang berbeda dalam membangun pengalaman pengguna.

3.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Gojek memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada aspek kemudahan penggunaan (*usability*), diikuti oleh Maxim dan Grab. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai Gojek memiliki tingkat kemudahan yang lebih baik dalam hal navigasi menu, kejelasan alur pemesanan, serta kemudahan dalam memahami fungsi setiap fitur yang tersedia. Kemudahan penggunaan menjadi aspek yang sangat penting mengingat aplikasi transportasi online sering digunakan dalam kondisi yang membutuhkan keputusan cepat, seperti saat bepergian atau dalam situasi mendesak.

Selain itu, tingkat *usability* yang tinggi juga mencerminkan keberhasilan penerapan prinsip *user-centered design*, di mana sistem dirancang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna. Aplikasi yang mudah dipahami sejak penggunaan pertama akan mengurangi beban kognitif pengguna serta meminimalkan kesalahan saat berinteraksi dengan sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fauzi et al., 2024) yang menyatakan bahwa konsistensi navigasi dan kejelasan struktur menu memiliki pengaruh signifikan terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan transportasi digital.

Pada aspek tampilan antarmuka (*user interface*), hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga aplikasi transportasi online yang diteliti memiliki nilai rata-rata yang relatif berdekatan. Hal ini menunjukkan bahwa secara visual, Gojek, Grab, dan Maxim telah menerapkan standar desain antarmuka yang cukup baik dan dapat diterima oleh pengguna. Tampilan antarmuka yang baik tidak hanya berfungsi sebagai elemen estetika, tetapi juga berperan dalam membantu pengguna memahami fungsi aplikasi dengan lebih cepat dan intuitif.

Penilaian positif terhadap tampilan antarmuka dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pemilihan warna yang konsisten, penggunaan ikon yang mudah dikenali, keterbacaan teks, serta tata letak elemen visual yang rapi. Desain antarmuka yang terstruktur dengan baik akan meningkatkan persepsi profesionalisme aplikasi dan menciptakan pengalaman pengguna yang lebih menyenangkan. Hasil penelitian ini mendukung temuan (Maharani et al., 2025) yang menyatakan bahwa desain visual yang efektif mampu meningkatkan persepsi kualitas sistem serta mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Berbeda dengan aspek kemudahan dan tampilan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Maxim memiliki nilai rata-rata tertinggi pada aspek efisiensi penggunaan (*efficiency*). Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai Maxim lebih unggul dalam hal kecepatan respons sistem, ringan saat dijalankan, serta keandalan fitur teknis seperti pemrosesan pesanan dan pelacakan lokasi. Efisiensi penggunaan menjadi faktor penting, terutama bagi pengguna yang memiliki keterbatasan perangkat atau berada pada kondisi jaringan internet yang tidak selalu stabil.

Aplikasi yang efisien akan memberikan pengalaman pengguna yang lebih lancar dan mengurangi waktu tunggu dalam setiap proses interaksi. Temuan ini menunjukkan bahwa performa teknis memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan digital. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Silmy et al., 2023) yang menegaskan bahwa kecepatan sistem, stabilitas aplikasi, serta minimnya gangguan teknis merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi transportasi online.

3.2.1 Analisis Komparatif UI/UX

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap ketiga indikator UI/UX, diketahui bahwa setiap aplikasi memiliki karakteristik dan keunggulan yang berbeda. Gojek menunjukkan performa terbaik pada aspek kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka. Hasil ini mengindikasikan bahwa desain antarmuka Gojek dinilai lebih mudah dipahami, memiliki navigasi yang jelas, serta mampu memberikan pengalaman visual yang lebih menarik bagi pengguna. Di sisi lain, Maxim memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada aspek efisiensi penggunaan, yang menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dinilai lebih responsif dan mampu mendukung penyelesaian tugas pengguna secara lebih cepat. Sementara itu, Grab cenderung berada pada posisi menengah pada ketiga variabel yang diukur. Secara umum, tidak terdapat satu aplikasi yang mendominasi seluruh aspek UI/UX. Temuan ini mengindikasikan bahwa masing-masing penyedia layanan menerapkan fokus pengembangan yang berbeda dalam merancang pengalaman pengguna. Gojek cenderung menitikberatkan pada kemudahan navigasi dan kualitas tampilan antarmuka, Maxim lebih menonjol pada efisiensi dan performa sistem, sedangkan Grab berupaya mempertahankan keseimbangan antara aspek visual dan kinerja teknis aplikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang optimal tidak hanya ditentukan oleh tampilan antarmuka yang menarik, tetapi juga dipengaruhi oleh efisiensi sistem dan kemudahan penggunaan. Oleh karena

itu, pengembang aplikasi transportasi digital perlu memperhatikan keseimbangan antara aspek estetika antarmuka dan performa teknis agar dapat memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pengguna secara menyeluruh.

3.2.2 Implikasi Teoritis terhadap Kajian UI/UX dan HCI

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan (*usability*) merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk pengalaman pengguna pada aplikasi transportasi online. Temuan ini menguatkan konsep utama dalam kajian *Human-Computer Interaction* (HCI) yang menekankan bahwa keberhasilan sebuah sistem tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut mampu beradaptasi dengan kebutuhan, kemampuan, dan keterbatasan pengguna. Pendekatan *user-centered design* menjadi landasan penting, di mana pengguna ditempatkan sebagai fokus utama dalam proses perancangan antarmuka dan interaksi sistem.

Selain itu, prinsip *usability* dalam HCI menegaskan bahwa kemudahan navigasi, kejelasan struktur menu, serta konsistensi penyajian fitur merupakan elemen fundamental dalam meningkatkan efektivitas dan kepuasan penggunaan sistem. Aplikasi yang mudah dipelajari dan dipahami akan mengurangi beban kognitif pengguna serta meminimalkan potensi kesalahan saat berinteraksi dengan sistem. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperkuat pandangan bahwa *usability* memiliki peran yang lebih signifikan dibandingkan aspek visual atau performa teknis semata dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal, khususnya pada konteks aplikasi layanan transportasi digital.

3.2.3 Implikasi Praktis bagi Pengembangan Aplikasi Transportasi Online

Implikasi praktis dari penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi pengembang aplikasi transportasi online dalam merancang dan menyempurnakan kualitas UI/UX secara berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap aplikasi memiliki keunggulan pada aspek tertentu, sehingga pengembangan sistem sebaiknya difokuskan pada upaya mempertahankan kelebihan yang dimiliki sekaligus memperbaiki aspek yang masih kurang optimal. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna dalam jangka panjang.

Bagi aplikasi Gojek, pengembang disarankan untuk mempertahankan keunggulan pada aspek kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka yang telah dinilai positif oleh pengguna, serta melakukan optimalisasi pada aspek efisiensi sistem agar pengalaman pengguna menjadi lebih seimbang. Aplikasi Maxim perlu mempertahankan performa efisiensi yang unggul, terutama dari sisi kecepatan dan responsivitas sistem, namun di sisi lain perlu meningkatkan kualitas tampilan antarmuka agar lebih menarik dan nyaman digunakan. Sementara itu, Grab disarankan untuk mengembangkan strategi diferensiasi UI/UX yang lebih kuat agar memiliki karakteristik yang menonjol dan mampu bersaing secara kompetitif di tengah persaingan aplikasi transportasi online yang semakin ketat.

3.2.4 Pengaruh Konteks Lokal Kota Balikpapan terhadap Persepsi Pengguna

Konteks lokal Kota Balikpapan sebagai salah satu kota berkembang dengan tingkat mobilitas masyarakat yang relatif tinggi turut memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas UI/UX aplikasi transportasi online. Aktivitas harian yang padat dan kebutuhan mobilitas yang cepat mendorong pengguna untuk memilih aplikasi yang mudah digunakan, memiliki alur pemesanan yang sederhana, serta dapat diakses dengan cepat tanpa kendala teknis yang berarti. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh pengguna di wilayah ini.

Selain itu, kondisi infrastruktur jaringan internet yang tidak selalu stabil di beberapa wilayah juga menjadikan aspek efisiensi sistem sebagai faktor penting dalam pengalaman pengguna. Aplikasi yang ringan, responsif, dan mampu beroperasi dengan baik pada berbagai kondisi jaringan cenderung lebih disukai oleh pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi pengguna di Kota Balikpapan tidak hanya dipengaruhi oleh desain visual semata, tetapi juga oleh kemampuan aplikasi dalam mendukung kebutuhan mobilitas secara efektif dan efisien sesuai dengan karakteristik lingkungan lokal.

4. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil membandingkan kualitas User Interface (UI) dan User Experience (UX) pada aplikasi transportasi online Gojek, Grab, dan Maxim berdasarkan persepsi 50 pengguna di Kota Balikpapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh aplikasi memperoleh penilaian yang baik pada ketiga variabel yang diteliti, yaitu kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, dan efisiensi, dengan nilai rata-rata di atas 4,20.

Berdasarkan hasil analisis, Gojek memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada aspek kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka. Sementara itu, Maxim menunjukkan performa terbaik pada aspek efisiensi penggunaan. Grab memiliki nilai yang relatif seimbang pada ketiga aspek tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat satu aplikasi yang unggul pada seluruh aspek UI/UX, melainkan masing-masing memiliki karakteristik dan fokus pengembangan yang berbeda.

Selain itu, aspek kemudahan penggunaan memperoleh nilai rata-rata tertinggi dibandingkan variabel lainnya, sehingga dapat diidentifikasi sebagai aspek UX yang paling berpengaruh terhadap persepsi pengguna dalam konteks penelitian ini. Hasil penelitian ini memperkuat pentingnya penerapan prinsip *user-centered design* dalam pengembangan aplikasi transportasi online. Oleh karena itu, pengembang perlu menjaga keseimbangan antara

kemudahan penggunaan, kualitas tampilan antarmuka, dan efisiensi sistem guna menciptakan pengalaman pengguna yang optimal.

Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain jumlah responden yang relatif terbatas serta penggunaan metode survei berbasis persepsi pengguna. Selain itu, penelitian ini belum menggunakan analisis statistik inferensial sehingga hasil belum dapat digeneralisasikan secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah responden yang lebih besar, menambahkan variabel penelitian lain seperti kepuasan dan loyalitas pengguna, serta menerapkan metode evaluasi UI/UX yang lebih komprehensif.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi selama proses pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan artikel ini.

Reference

- Amesha, S. A., Adinda, T., Nazira, N., & Willyansah, W. (2025). Pengaruh desain UI/UX yang efektif dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan penggunaan. *Jurnal Data Sains dan Teknologi Informasi (DASTIS)*, 2(02), 1–10.
- Aziza, R. F. A., & Hidayat, Y. T. (2019). Analisa usability desain user interface pada website Tokopedia menggunakan metode heuristics evaluation. *Jurnal TEKNOKOMPAK*, 13(1), 7–11.
- Fauzi, R., Megawati, M., Angraini, A., & Ahsyar, T. K. (2024). Perbandingan usability aplikasi transportasi online berdasarkan user experience menggunakan metode usability testing. *Indonesian Journal of Computer Science*, 13(4), 6412–6422.
- Fauzi, R., Megawati, M., Angraini, A., & Ahsyar, T. K. (2024). Perbandingan usability aplikasi transportasi online berdasarkan user experience menggunakan metode usability testing. *Indonesian Journal of Computer Science*, 13(4), 6412–6422.
- Kaban, R. F., Fildzah, N., & Amini, S. R. (2025). Strategi ekonomi digital Grab dalam meningkatkan daya saing bisnis transportasi online. *BISMA: Business and Management Journal*, 3(4), 6–13.
- Khairi, M., Rianto, B., Jalil, M., Juita, H., & Sudeska, E. (2025). Pengaruh teknologi dalam transformasi ekonomi dan bisnis di era digital. *Jurnal Perangkat Lunak*, 7(1), 71–78.
- Khuntari, D. (2022). Analisis pengalaman pengguna aplikasi Gojek dan Grab dengan pendekatan User Experience Questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi (JuTISI)*, 8(1), 275–286.
- Khuntari, D. (2022). Analisis pengalaman pengguna aplikasi Gojek dan Grab dengan pendekatan User Experience Questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi (JuTISI)*, 8(1), 275–286.
- Maharani, S. A., Nisa, M. K., Saputri, N. D. A., Ristanto, R. D., & Ekarini, F. (2025). Analisis desain antarmuka aplikasi Gojek dan Grab berdasarkan The Principle of Beautiful Web Design. *Jurnal Elektro & Informatika Swadharma (JEIS)*, 5(2), 123–130.
- Maharani, S. A., Nisa, M. K., Saputri, N. D. A., Ristanto, R. D., & Ekarini, F. (2025). Analisis desain antarmuka aplikasi Gojek dan Grab berdasarkan The Principle of Beautiful Web Design. *Jurnal Elektro & Informatika Swadharma (JEIS)*, 5(2), 123–130.
- Mangkuanom, H. H., Tarigan, T. A. N. B., Pratama, A., & Aulia, M. (2024). Transformasi digital: Dampak dan tantangan teknologi informasi di era modern. *Jurnal Kreasi Rakyat*, 2(1), 36–43.
- Noor, A., & Hadisaputro, E. L. (2022). Analisis pengalaman pengguna pada aplikasi TIX ID menggunakan metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 672–677.
- Noor, A., & Hadisaputro, E. L. (2022). Analisis pengalaman pengguna pada aplikasi TIX ID menggunakan metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 672–677.
- Paedong, I., Lelemboto, J., Yusupa, A., & Tarigan, V. (2025). Optimalisasi UI/UX dalam aplikasi mobile: Strategi meningkatkan pengalaman dan keterlibatan pengguna. *Variable Research Journal*, 2(02), 615–624.
- Romadhoni, M. N., & Dirgahayu, T. (2024). Evaluasi dan redesain UI/UX pada aplikasi web Young on Top. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 5(3), 2390–2401.
- Silmy, S. A., Kurniawan, D., Meeriza, A., Oktadini, N. R., & Setyuni, P. A. (2023). Evaluasi usability dan user experience pada aplikasi transportasi online lokal berdasarkan karakteristik Generasi Z menggunakan metode User Experience Questionnaire dan Cognitive Walkthrough. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6), 4065–4075.
- Sinaga, D., & Peniarsih, P. (2024). Menghadapi perubahan dunia melalui transformasi digital menuju kesuksesan pada era digitalisasi. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 11(2), 51–58.
- Sulistyo, G. A., & Satyadharma, M. (2025). Ekonomi berbagi dan disrupsi pasar transportasi di Indonesia: Kajian literatur atas peran transportasi online dalam transformasi ekonomi. *Journal of Economic and Business Advancement*, 1(1), 29–40.