

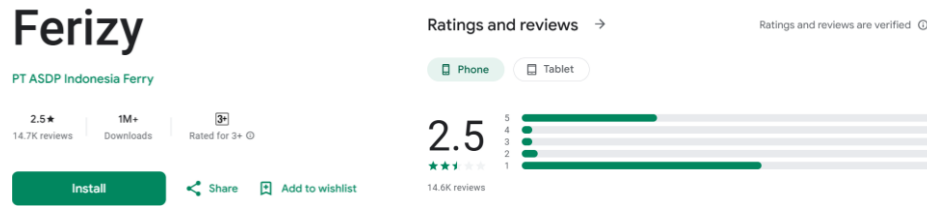
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada masa sekarang, perkembangan teknologi digital ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor transportasi. Digitalisasi memungkinkan layanan yang sebelumnya manual menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Transformasi ini mendorong sistem layanan beralih ke bentuk yang lebih otomatis dan terintegrasi, sehingga mampu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kualitas layanan. Kondisi ini mendorong penyedia layanan transportasi untuk beradaptasi dengan tujuan memenuhi harapan pengguna terhadap kemudahan dan kenyamanan.

Salah satu perusahaan transportasi yang mengikuti perkembangan digitalisasi yaitu PT Angkutan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferizy. Perusahaan ini menyediakan aplikasi *mobile ticketing* untuk menyediakan layanan pemesanan tiket *online* yang disebut dengan aplikasi Ferizy. Aplikasi Ferizy mulai diluncurkan pada tahun 2020 yang memungkinkan pelanggan dapat memesan tiket secara daring sehingga dapat mempercepat proses transaksi dan mengurangi antrean yang bertumpuk, mendukung proses perencanaan kapasitas dan pengendalian antrean yang lebih efisien.



Gambar 1.1 *Review dan Rating* Aplikasi pada PlayStore

Aplikasi Ferizy sudah terunduh atau digunakan oleh 1 juta lebih pengguna sejak aplikasi ini diluncurkan. Layanan pada aplikasi Ferizy masih belum optimal dikarenakan terdapat banyak keluhan pengguna dan sesuai data yang ditemukan di PlayStore, aplikasi ini memiliki rating 2,5 dari 5 bintang dengan 14,6 ribu ulasan. Peneliti melakukan perhitungan dalam dua tahun terakhir, sehingga didapatkan pengguna memberikan bintang 5 sebanyak 422 ulasan (15,8%), bintang 4 sebanyak 74 ulasan (2,8%), bintang 3 sebanyak 107 ulasan (4%), bintang 2 sebanyak 110 ulasan (4,1%), dan bintang 1 sebanyak 1.954 ulasan (73,3%). Sehingga dapat diartikan mayoritas pengguna merasa tidak puas dengan layanan yang disediakan.

Tabel 1. 1 Ringkasan Keluhan Pelanggan Aplikasi Ferizy

Ringkasan Keluhan Pengguna		
Jadwal kapal tidak sesuai dengan kondisi lapangan.	Alur pemesanan yang membingungkan.	Pengembalian dana tidak jelas saat transaksi gagal.
Batas jarak pemesanan yang menyulitkan.	Bukti pembayaran sulit ditemukan.	Aplikasi sering tertutup sendiri.

Sumber: (PlayStore, 2025)

Beberapa keluhan pengguna yang sering muncul sesuai pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa beberapa elemen dalam pengalaman pengguna belum terpenuhi secara optimal, antara lain aspek *usability*, *credibility*, *usefulness*, *accessibility*, dan *findability*. Kondisi ini mencerminkan adanya ketidakefektifan

dalam sistem pelayanan yang berdampak pada rendahnya persepsi terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan sistematis untuk mengevaluasi pengalaman pengguna sebagai dasar perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan.

Untuk menganalisis *user experience* dan tingkat perbaikan pada aplikasi Ferizy, penelitian ini menggunakan *HEART Framework* untuk mengevaluasi aplikasi dan mempertimbangkan perspektif pengguna dengan 5 atribut yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success* dengan tujuan mengidentifikasi atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Pristantya et al, 2023). Kemudian dilakukan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang memetakan tingkat kepentingan dari kinerja setiap elemen dalam kuadran prioritas dengan tujuan untuk mengidentifikasi elemen kinerja yang krusial, sehingga organisasi atau perusahaan dapat lebih fokus dalam meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Syahputra et al, 2023). Kombinasi kedua metode ini memberikan strategi dan mendukung upaya efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berorientasi pada pengguna.

Berdasarkan data dan penjelasan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menilai dan meninjau *user experience* pada aplikasi Ferizy menggunakan alat ukur *HEART Framework* dan dapat memprioritaskan perbaikan layanan berdasarkan kebutuhan pengguna dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dan mendukung pengambilan keputusan dan menjadi dasar dalam perumusan strategi peningkatan layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna dan meminimalkan potensi antrean serta keluhan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Merujuk pada pembahasan dalam latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

”Bagaimana *user experience* dalam menggunakan aplikasi Ferizy berdasarkan HEART *Framework* serta indikator kinerja apa yang harus menjadi prioritas perbaikan melalui pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) guna mencapai kepuasan pengguna secara optimal?”

1.3. Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian berjalan secara fokus dan sistematis, maka ruang lingkup permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini didasarkan pada pengguna aplikasi Ferizy dan paling tidak sudah menggunakan aplikasi Ferizy minimal 1 kali penggunaan.
2. Penelitian ini tidak membahas aspek finansial atau kebijakan perusahaan terkait pengembangan aplikasi Ferizy.
3. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner menggunakan *platform google form* sehingga dapat dijangkau responden secara luas.
4. Penelitian ini menggunakan HEART *Framework* yang mencakup lima dimensi utama yaitu, kepuasan pengguna (*Happiness*), keterlibatan (*Engagement*), adopsi (*Adoption*), retensi (*Retention*), serta keberhasilan dalam menyelesaikan tugas (*Task Success*).

1.4. Asumsi – Asumsi

Beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Selama periode penelitian berlangsung, tidak terjadi perubahan kebijakan signifikan yang memengaruhi sistem layanan aplikasi Ferizy.
2. Pengguna yang menjadi responden memiliki pemahaman yang cukup terhadap fungsi dan penggunaan aplikasi Ferizy.
3. Temuan dari penelitian ini dijadikan dasar untuk menyusun rekomendasi perbaikan dan pengembangan layanan aplikasi Ferizy dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

1.5. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan yang ingin direalisasikan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk melakukan analisis terhadap *user experience* (pengalaman pengguna) dalam penggunaan aplikasi Ferizy dengan memanfaatkan pendekatan *HEART Framework*.
2. Menentukan indikator kinerja yang menjadi fokus utama perbaikan melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

1.6. Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, baik dari sisi teoritis maupun praktis dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan pemahaman tambahan di bidang *user experience* khususnya dalam penerapan *HEART Framework* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi layanan digital.
- b. Memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian mengenai digitalisasi transportasi laut, khususnya dalam optimalisasi layanan berbasis aplikasi.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan dan pemahaman yang berharga mengenai penerapan *HEART Framework* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengevaluasi pengalaman pengguna.

b. Manfaat bagi Perusahaan

Temuan dari penelitian ini dapat memberikan dukungan atau solusi mengenai upaya meningkatkan kualitas layanan digital, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.

c. Manfaat bagi Universitas

Temuan yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi perpustakaan universitas serta menjadi bahan pembandingan atau inspirasi bagi mahasiswa lain yang melakukan penelitian sejenis di masa mendatang.

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai struktur dan urutan penulisan skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan yang mencakup penjelasan tentang setiap bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan hal-hal dasar yang menjadi dasar awal penelitian, mencakup latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, pembatasan masalah, asumsi yang digunakan, serta sistematika penulisan yang akan menjadi pedoman dalam penyusunan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan berbagai teori yang mendukung penelitian, meliputi *User Experience*, *UX Honeycomb*, Transportasi Laut, Digitalisasi pada Layanan Transportasi Laut, *HEART Framework*, *Important Performance Analysis* (IPA), serta kajian penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan informasi terkait lokasi dan periode pelaksanaan penelitian, identifikasi variabel, populasi dan sampel yang terlibat, metode pengumpulan serta analisis data, serta alur penelitian melalui diagram alur (*flowchart*).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan informasi yang diperoleh, hasil pengolahan data, serta analisis terhadap temuan penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan dan mencapai tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan, yang sekaligus menjawab tujuan dari penelitian. Selain itu, diberikan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya agar dapat lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**