Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah
Vol 8 No 11 (2026) 5146 – 5157 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
DOI: 10.47467/alkharaj.v8i11.13517

Analisis Ergonomi Komunikasi Pada Antarmuka Aplikasi Mobile "Gojek" Terhadap *User Experience (UX)*

Fadhillah Zhafira, Christofora Desi Kusmindari*, Ari Muzakir, Syahririzal
Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia
fadhillahzhafira20@gmail.com**,** desi_christofora@binadarma.ac.id***,**
arimuzakir@binadarma.ac.id**,** syahril.rizal@binadarma.ac.id

ABSTRACT

The development of mobile applications requires interfaces that not only provide good functionality but also deliver an optimal User Experience (UX). One aspect that contributes to UX is communication ergonomics, which refers to how information is presented, understood, and responded to by users through an application interface. This study aims to determine the level of communication ergonomics on the GOJEK mobile application interface, measure the level of User Experience among users, analyze the effect of communication ergonomics on UX, and identify the communication ergonomics dimension that has the most dominant influence on UX. This study employed a quantitative approach using explanatory research. Data were collected through questionnaires distributed to active GOJEK users using a 1–5 Likert scale. The communication ergonomics variable consisted of five dimensions: information clarity, consistency, information load, navigation, and interactivity, while User Experience was measured based on attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. The data were analyzed using descriptive analysis and multiple linear regression with the assistance of SPSS. The results showed that the level of communication ergonomics in the GOJEK application was categorized as moderate to high, with mean scores ranging from 3.0117 to 3.2696. Interactivity obtained the highest mean score of 3.2696, while consistency obtained the lowest score of 3.0117. The level of User Experience was categorized as high, with a mean score of 3.4150. The F-test results indicated that communication ergonomics simultaneously had a significant effect on User Experience, with an F-value of 17.238 and a significance value of 0.000. Communication ergonomics contributed 37.4% to User Experience, while the remaining 62.6% was explained by other factors outside the research model. Partially, only the interactivity dimension had a significant effect on User Experience, with a significance value of 0.000. Interactivity was also identified as the most dominant factor, with a standardized beta coefficient of 0.418, followed by navigation with a beta coefficient of 0.264. Therefore, improving interactivity, particularly system responsiveness and the clarity of feedback, is an important aspect in improving User Experience on the GOJEK mobile application.

Keywords: *Communication Ergonomics; User Experience; GOJEK; Interface; Interactivity; Multiple Linear Regression.*

ABSTRAK

Perkembangan aplikasi mobile menuntut adanya antarmuka yang tidak hanya memiliki fungsi yang baik, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pengguna (User Experience/UX) yang optimal. Salah satu aspek yang berperan dalam membentuk UX adalah ergonomi komunikasi, yaitu bagaimana informasi disampaikan, dipahami, dan direspons oleh pengguna melalui antarmuka aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat ergonomi komunikasi pada antarmuka aplikasi mobile GOJEK, mengukur tingkat User Experience pengguna, menganalisis pengaruh ergonomi komunikasi terhadap UX, serta

Vol 8 No 11 (2026) 5146 – 5157 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
DOI: 10.47467/alkharaj.v8i11.13517

menentukan dimensi ergonomi komunikasi yang paling dominan memengaruhi UX. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi GOJEK dengan skala Likert 1–5. Variabel ergonomi komunikasi terdiri dari lima dimensi, yaitu kejelasan informasi, konsistensi, beban informasi, navigasi, dan interaktivitas, sedangkan User Experience diukur berdasarkan dimensi attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat ergonomi komunikasi pada aplikasi GOJEK berada pada kategori sedang hingga tinggi, dengan nilai rata-rata setiap dimensi berkisar antara 3,0117–3,2696. Interaktivitas memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,2696, sedangkan konsistensi memperoleh nilai terendah sebesar 3,0117. Tingkat User Experience berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,4150. Hasil uji F menunjukkan ergonomi komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap User Experience (F = 17,238; sig. = 0,000) dengan kontribusi 37,4%, sedangkan 62,6% dipengaruhi faktor lain di luar model. Secara parsial, hanya dimensi interaktivitas yang berpengaruh signifikan (sig. = 0,000) dan menjadi faktor paling dominan dengan koefisien beta terstandardisasi 0,418, diikuti navigasi sebesar 0,264. Dengan demikian, peningkatan kualitas interaktivitas, khususnya kecepatan respons sistem dan kejelasan umpan balik, menjadi aspek penting dalam meningkatkan User Experience pada aplikasi GOJEK.
Kata kunci: Ergonomi Komunikasi; User Experience; GOJEK; Antarmuka; Interaktivitas; Regresi Linier Berganda.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital, khususnya aplikasi mobile, telah mengubah cara manusia berinteraksi, berkomunikasi, dan melakukan aktivitas sehari-hari. Keberhasilan sebuah aplikasi kini tidak lagi ditentukan semata oleh fungsionalitasnya, tetapi juga oleh kualitas pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX) yang dihadirkan (ISO 9241-210:2019). UX merupakan persepsi dan respons pengguna yang muncul dari penggunaan suatu sistem, produk, atau layanan, mencakup aspek kegunaan (*usability*), efisiensi, serta kepuasan (ISO, 2018).

Salah satu aspek penting dalam desain antarmuka adalah ergonomi komunikasi, bagian dari ergonomi kognitif yang berfokus pada bagaimana informasi disajikan, diproses, dan dipahami pengguna dengan mempertimbangkan keterbatasan kognitif manusia (IEA, 2020). Dalam praktiknya, masih banyak aplikasi mobile yang belum menerapkan prinsip ini secara optimal—informasi tidak jelas, navigasi kompleks, tampilan tidak konsisten, hingga kelebihan informasi (*information overload*). Norman (2016) menegaskan bahwa desain yang buruk memicu kesalahan penggunaan (*human error*) dan menurunkan kepuasan, sementara beban kognitif yang tinggi menghambat pengguna memahami informasi dan menyelesaikan tugas secara efektif (Clark & Kimmons, 2019).

Sejumlah studi memperkuat pentingnya ergonomi komunikasi dalam meningkatkan UX. Hassenzahl (2010) menunjukkan bahwa UX dipengaruhi kualitas interaksi dan komunikasi antara sistem dan pengguna, sedangkan Thüring & Mahlke (2007) menemukan aspek komunikasi antarmuka berpengaruh signifikan terhadap persepsi emosional. Pada konteks mobile, keterbatasan layar dan interaksi

Vol 8 No 11 (2026) 5146 – 5157 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
DOI: 10.47467/alkharaj.v8i11.13517

meningkatkan pentingnya desain komunikasi yang efektif (Roto & Oulasvirta, 2005; Harrison et al., 2013).

Di Indonesia, Gojek merupakan salah satu *super-app* dengan kompleksitas layanan tinggi—mulai transportasi, GoFood, hingga GoPay—sehingga sangat relevan sebagai objek kajian ergonomi komunikasi dan UX. Meskipun adopsinya tinggi, berbagai penelitian menemukan persoalan usability dan komunikasi antarmuka. Farouqi et al. (2018) menemukan lima permasalahan usability dengan kepuasan pengguna hanya 60–70%; Dalai & Nanja (2021) melalui System Usability Scale (SUS) memperoleh skor "baik" (69–72) namun pengguna masih kesulitan memahami antarmuka; sementara pada layanan GoFood nilai usability tergolong "not acceptable" (SUS = 40,19) (Putra & Putra, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini merumuskan empat pertanyaan: (1) Bagaimana tingkat ergonomi komunikasi pada antarmuka aplikasi mobile GOJEK? (2) Bagaimana tingkat User Experience pengguna? (3) Apakah ergonomi komunikasi berpengaruh terhadap UX? dan (4) Dimensi ergonomi komunikasi apa yang paling dominan memengaruhi UX? Kebaruan penelitian terletak pada pengujian kausal ergonomi komunikasi sebagai faktor pembentuk UX secara kuantitatif menggunakan regresi—mengisi kesenjangan literatur terdahulu yang mayoritas masih berfokus pada usability, desain visual, dan kepuasan pengguna dengan pendekatan deskriptif atau evaluatif (SUS, UEQ) tanpa menguji hubungan antarvariabel.

TINJAUAN LITERATUR

Ergonomi komunikasi merupakan bagian dari ergonomi kognitif yang berfokus pada cara informasi disampaikan, diproses, dan dipahami manusia dalam suatu sistem. Menurut International Ergonomics Association (IEA, 2020), ergonomi kognitif mencakup proses mental seperti persepsi, memori, penalaran, dan pengambilan keputusan dalam interaksi manusia dengan sistem. Dalam lingkungan digital, ergonomi komunikasi tercermin melalui kualitas penyajian informasi pada antarmuka. Norman (2013) dan Nielsen (2012) menekankan desain yang baik harus menyampaikan informasi secara jelas, konsisten, dan mudah dipahami untuk meminimalkan kesalahan. Merujuk Garrett (2011) dan ISO (2018), ergonomi komunikasi aplikasi mobile mencakup lima dimensi utama: kejelasan informasi (*clarity*), konsistensi (*consistency*), beban informasi (*information load*), navigasi, dan interaktivitas.

Human-Computer Interaction (HCI) merupakan bidang interdisipliner yang mempelajari interaksi manusia dengan sistem komputer serta perancangan teknologi yang efektif, efisien, dan mudah digunakan (Dix et al., 2005). Shneiderman et al. (2017) menegaskan tujuan utama HCI adalah meningkatkan usability, UX, dan produktivitas pengguna melalui desain antarmuka yang efektif.

User Experience (UX) merujuk pada keseluruhan pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sistem, produk, atau layanan, mencakup persepsi, emosi, preferensi, dan respons. Standar ISO 9241-210:2019 mendefinisikan UX sebagai persepsi dan respons seseorang yang dihasilkan dari penggunaan dan/atau antisipasi

Vol 8 No 11 (2026) 5146 – 5157 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
DOI: 10.47467/alkharaj.v8i11.13517

penggunaan suatu produk, sistem, atau layanan. Garrett (2011) memandang UX sebagai hasil integrasi struktur informasi, desain interaksi, desain visual, dan strategi produk. UX kerap diukur melalui dimensi usability, estetika, respons emosional, keterlibatan, dan kepuasan (Van Berkel & Hornbæk, 2023).

Ergonomi kognitif bertujuan merancang sistem yang sesuai kapasitas kognitif manusia sehingga meningkatkan kinerja, mengurangi kesalahan, dan meminimalkan beban mental (Lee & Kirlik, 2014). Terkait hal ini, *Cognitive Load Theory* (Sweller, 1988) menyatakan bahwa kapasitas memori kerja manusia terbatas, sehingga desain sistem harus menghindari beban kognitif berlebih (intrinsic, extraneous, dan germane load). Desain antarmuka yang buruk meningkatkan extraneous load dan menurunkan UX.

Pengukuran UX dalam penelitian ini mengacu pada kerangka *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang dikembangkan Schrepp (2023), mencakup enam dimensi: attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty—yang dikelompokkan menjadi kualitas pragmatis dan hedonis. Beberapa penelitian terdahulu relevan dengan kajian ini disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun) & Fokus	Fokus	Hasil Utama
1	Kim et al. (2020)	UX & engagement	UX meningkatkan engagement pengguna
2	Priyantini et al. (2023)	UX	User-centered design meningkatkan UX
3	Olivia & Ibrahim (2024)	UX	UX dipengaruhi usability
4	Semesta & Anggraini (2025)	Inovasi & kepuasan	Inovasi Gojek meningkatkan kepuasan & loyalitas
5	Khusnaini (2024)	UX (Gojek vs Grab)	UX Gojek cukup baik; aspek kebaruan masih rendah

Sumber: Diolah dari berbagai penelitian terdahulu

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory research*, yaitu menjelaskan hubungan kausal antara variabel ergonomi komunikasi terhadap *User Experience* (UX). Metode kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik, khususnya regresi linier berganda (Ghozali, 2013). Objek penelitian adalah aplikasi Gojek dengan responden pengguna aktif.

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi mobile GOJEK yang bersifat tidak terbatas (*infinite population*). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi: telah menggunakan aplikasi minimal tiga bulan, intensitas minimal satu jam per hari, dan berusia minimal 17 tahun. Mengacu Hair et al. (2010) yang menyarankan jumlah sampel 5–10 kali jumlah indikator,

Vol 8 No 11 (2026) 5146 – 5157 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
DOI: 10.47467/alkharaj.v8i11.13517

dengan 28 item indikator maka sampel minimal adalah 140 responden. Data dikumpulkan secara daring melalui Google Form; dari 151 kuesioner yang terkumpul, 4 dikeluarkan karena tidak lengkap, sehingga diperoleh 147 data valid untuk analisis inferensial.

Variabel bebas adalah ergonomi komunikasi yang dioperasionalkan ke dalam lima dimensi: kejelasan informasi (X1), konsistensi (X2), beban informasi (X3), navigasi (X4), dan interaktivitas (X5). Variabel terikat adalah *User Experience* (Y) yang diukur melalui enam dimensi UEQ (attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, novelty). Instrumen menggunakan skala Likert 1–5.

Instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum analisis lanjutan. Uji validitas menggunakan korelasi item-total terkoreksi (item valid jika r-hitung > r-tabel = 0,162 pada df = 145, α = 5%), sedangkan reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha (reliabel jika α > 0,60). Analisis data meliputi analisis deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi), analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis (uji t, uji F, dan koefisien determinasi R^2) dengan bantuan SPSS ver. 20. Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \beta 0 + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + \beta 4X4 + \beta 5X5 + \varepsilon$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden digambarkan berdasarkan jenis kelamin, usia, lama penggunaan, dan durasi penggunaan per hari, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Kategori	Subkategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	64	42,4%
	Perempuan	87	57,6%
Usia	< 20 tahun	15	9,9%
	20–25 tahun	18	11,9%
	26–30 tahun	53	35,1%
	> 30 tahun	65	43,0%
Lama Penggunaan	< 3 bulan	22	14,6%
	3–6 bulan	21	13,9%
	> 6 bulan	108	71,5%
Durasi per Hari	< 1 jam	100	66,2%
	1–3 jam	28	18,5%
	> 3 jam	19	12,6%

Sumber: Data primer diolah, 2026 (n = 151)

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (57,6%) dan berusia di atas 30 tahun (43,0%). Sebanyak 71,5% responden telah menggunakan aplikasi lebih dari

Vol 8 No 11 (2026) 5146 – 5157 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
DOI: 10.47467/alkharaj.v8i11.13517

enam bulan, menunjukkan pengalaman yang memadai untuk memberikan penilaian objektif terhadap ergonomi komunikasi dan UX aplikasi GOJEK.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Seluruh 28 item pernyataan memiliki nilai r-hitung berkisar 0,503–0,779 (lebih besar dari r-tabel 0,162), sehingga seluruhnya dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki Cronbach's Alpha di atas 0,60 sehingga reliabel, dengan nilai tertinggi pada variabel User Experience (0,936). Perlu dicatat, variabel Navigasi (X4) memperoleh alpha 0,656—memenuhi ambang minimal namun di bawah kriteria ideal 0,70—sehingga menjadi salah satu keterbatasan penelitian. Ringkasan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	r-hitung (rentang)	Cronbach's Alpha
Kejelasan Informasi (X1)	4	≥ 0,162 (valid)	0,784
Konsistensi (X2)	3	≥ 0,162 (valid)	0,741
Beban Informasi (X3)	3	≥ 0,162 (valid)	0,843
Navigasi (X4)	3	≥ 0,162 (valid)	0,656
Interaktivitas (X5)	3	≥ 0,162 (valid)	0,861
User Experience (Y)	12	≥ 0,162 (valid)	0,936

Sumber: Data primer diolah, 2026 (n = 147)

Analisis Deskriptif Variabel

Interpretasi nilai rata-rata menggunakan rentang: 1,00–1,75 (sangat rendah), 1,75–2,50 (rendah), 2,50–3,25 (sedang), 3,25–4,00 (tinggi), dan 4,00–4,75 (sangat tinggi). Hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Mean	Std. Deviasi	Kategori
Kejelasan Informasi (X1)	3,0612	0,70621	Sedang
Konsistensi (X2)	3,0117	0,73112	Sedang
Beban Informasi (X3)	3,0789	0,78579	Sedang
Navigasi (X4)	3,2253	0,69716	Sedang
Interaktivitas (X5)	3,2696	0,79952	Tinggi
User Experience (Y)	3,4150	0,684	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2026 (n = 147)

Seluruh variabel berada pada kategori sedang hingga tinggi (rata-rata 3,0117–3,4150). Dimensi interaktivitas (X5) memperoleh penilaian tertinggi (3,2696; tinggi), sedangkan konsistensi (X2) terendah (3,0117; sedang). Variabel UX memperoleh rata-rata 3,4150 (tinggi), mengindikasikan pengalaman pengguna yang secara umum

Vol 8 No 11 (2026) 5146 – 5157 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
DOI: 10.47467/alkharaj.v8i11.13517

positif. Pada tingkat item, nilai tertinggi terdapat pada "mudah berpindah antar fitur" (Q12 = 3,5729) dan terendah pada "kemudahan memahami informasi" (Q1 = 2,6950).

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum regresi. Ringkasan hasil disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Uji	Hasil	Keputusan
Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	D = 0,0778; p = 0,308	Normal
Normalitas (Shapiro-Wilk)	W = 0,9907; p = 0,429	Normal
Multikolinearitas	Tolerance > 0,10; VIF < 10	Bebas
Heteroskedastisitas (Glejser)	Seluruh Sig. > 0,05	Tidak terjadi
Autokorelasi (Durbin-Watson)	DW = 1,960 (1,802–2,198)	Tidak ada

Sumber: Data primer diolah, 2026 (n = 147)

Keempat asumsi klasik terpenuhi. Pada uji multikolinearitas, nilai Tolerance navigasi (0,240) merupakan yang terendah, menandakan keterkaitan cukup kuat antara navigasi dengan dimensi ergonomi komunikasi lainnya. Dengan terpenuhinya seluruh asumsi, model regresi layak diinterpretasikan.

Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

Hasil estimasi koefisien regresi beserta uji t parsial disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koef. (B)	Beta	t-hitung	Sig.
Konstanta	1,340	–	5,359	0,000
Kejelasan Informasi (X1)	0,020	0,020	0,204	0,839
Konsistensi (X2)	0,113	0,119	1,038	0,301
Beban Informasi (X3)	−0,120	−0,135	−1,177	0,241
Navigasi (X4)	0,264	0,264	1,961	0,052
Interaktivitas (X5)	0,364	0,418	4,983	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2026 (n = 147). Variabel terikat: User Experience (Y)

Persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = 1,340 + 0,020X1 + 0,113X2 − 0,120X3 + 0,264X4 + 0,364X5 + e. Berdasarkan uji t parsial (t-tabel = 1,977), hanya dimensi interaktivitas (X5) yang berpengaruh signifikan (t = 4,983; sig. = 0,000); navigasi (X4) berada tepat di ambang (sig. = 0,052) sehingga secara konvensi belum signifikan, sedangkan X1, X2, dan X3 tidak signifikan.

Uji F menunjukkan ergonomi komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap UX (F-hitung = 17,238 > F-tabel = 2,277; sig. = 0,000), sehingga

Vol 8 No 11 (2026) 5146 – 5157 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
DOI: 10.47467/alkharaj.v8i11.13517

model dinyatakan layak (fit). Koefisien determinasi memperoleh R^2 = 0,374 (Adjusted R^2 = 0,353), yang berarti ergonomi komunikasi mampu menjelaskan 37,4% variasi User Experience, sedangkan 62,6% dijelaskan faktor lain di luar model, seperti kualitas jaringan, estetika visual, kualitas layanan mitra, dan harga layanan.

Pembahasan

Tingkat ergonomi komunikasi aplikasi GOJEK yang berada pada kategori sedang hingga tinggi sejalan dengan prinsip desain Norman (2013) dan Nielsen (2012), yaitu sistem yang baik harus menyampaikan informasi secara jelas, konsisten, dan responsif. Nilai kejelasan informasi dan konsistensi yang relatif lebih rendah mengindikasikan aspek penyajian informasi dan pengenalan ikon masih perlu ditingkatkan agar beban kognitif pengguna dapat diminimalkan, sebagaimana ditekankan dalam Cognitive Load Theory (Sweller, 1988).

Hasil uji F membuktikan ergonomi komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap UX dengan kontribusi 37,4%. Temuan ini memperkuat argumen Hassenzahl (2010) dan Hartson & Pyla (2012) bahwa UX merupakan hasil dari kualitas interaksi dan komunikasi antara sistem dan pengguna. Namun, hasil uji parsial menunjukkan hanya interaktivitas yang berpengaruh signifikan. Perlu ditegaskan bahwa hal ini bukan berarti dimensi lain tidak penting: secara bivariat seluruh dimensi berkorelasi positif dan signifikan dengan UX (0,34–0,57). Ketidaksignifikanan pada uji parsial lebih disebabkan interkorelasi antardimensi—kontribusi kejelasan informasi, konsistensi, dan beban informasi sebagian besar telah terserap oleh interaktivitas dan navigasi—yang diperkuat oleh nilai Tolerance navigasi terendah (0,240).

Berdasarkan koefisien beta terstandardisasi, interaktivitas (X5) merupakan faktor paling dominan (beta = 0,418), diikuti navigasi (X4) (beta = 0,264). Artinya, pengalaman pengguna aplikasi GOJEK paling ditentukan oleh seberapa responsif sistem memberikan umpan balik serta kemudahan berpindah antar menu dan fitur. Temuan ini selaras dengan Harrison et al. (2013) mengenai pentingnya struktur informasi dan kemudahan navigasi, serta Shneiderman et al. (2017) mengenai pentingnya umpan balik yang jelas. Oleh karena itu, peningkatan UX sebaiknya diprioritaskan pada penguatan interaktivitas dan navigasi, tanpa mengabaikan perbaikan berkelanjutan pada kejelasan penyajian informasi dan konsistensi tampilan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis, tingkat ergonomi komunikasi aplikasi GOJEK secara umum berada pada kategori sedang hingga tinggi (rata-rata 3,0117–3,2696), dengan interaktivitas sebagai dimensi tertinggi dan konsistensi sebagai terendah. Tingkat User Experience berada pada kategori tinggi (rata-rata 3,4150). Secara simultan, ergonomi komunikasi berpengaruh signifikan terhadap UX (F = 17,238; sig. = 0,000) dengan kontribusi 37,4%; sisanya 62,6% dijelaskan faktor lain di luar model, sehingga hipotesis diterima secara simultan.

Vol 8 No 11 (2026) 5146 – 5157 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
DOI: 10.47467/alkharaj.v8i11.13517

Secara parsial, hanya dimensi interaktivitas (X5) yang berpengaruh signifikan (sig. = 0,000); navigasi (X4) berada tepat pada ambang signifikansi (sig. = 0,052). Dimensi yang paling dominan memengaruhi UX adalah interaktivitas (beta = 0,418), diikuti navigasi (beta = 0,264). Dengan demikian, peningkatan kualitas UX aplikasi GOJEK sebaiknya diprioritaskan pada penguatan interaktivitas—khususnya kecepatan respons sistem dan kejelasan umpan balik—serta penyederhanaan navigasi, disertai perbaikan konsistensi tampilan dan kejelasan penyajian informasi.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain yang diduga menentukan UX (estetika visual, kualitas layanan, kepercayaan, kualitas jaringan); mempertimbangkan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) atau PLS untuk mengakomodasi interkorelasi antardimensi; menyempurnakan instrumen pada dimensi navigasi yang reliabilitasnya masih di bawah kriteria ideal; serta menggunakan teknik pengambilan sampel probabilistik agar hasil dapat digeneralisasi lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Albert, B., & Tullis, T. (2013). Measuring the user experience: Collecting, analyzing, and presenting usability metrics (2nd ed.). Elsevier.

Asyari, H., Hariadi, & Mardi. (2025). Analisis kepuasan pengguna website Novotel Lombok Resort dan Villas. JINTEKS, 7(2), 616–624.

Bargas-Avila, J. A., & Hornbæk, K. (2011). Old wine in new bottles or novel challenges? A critical analysis of empirical studies of user experience. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '11), 2689–2698. https://doi.org/10.1145/1978942.1979336

Card, S. K., Moran, T. P., & Newell, A. (2018). The psychology of human-computer interaction. CRC Press.

Cheng, F.-F., Wu, C.-S., & Leiner, B. (2018). The influence of user interface design on consumer perceptions: A cross-cultural comparison. Computers in Human Behavior, 101. https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.08.015

Christensen, C. M. (2017). The innovator's dilemma: When new technologies cause great firms to fail. HarperBusiness.

Clark, C., & Kimmons, R. (2019). Cognitive load theory. In Advances in cognitive load theory: Rethinking teaching (pp. 1–12). Routledge. https://doi.org/10.4324/9780429283895-1

Dalai, H., & Nanja, M. (2021). Analisa uji kebergunaan aplikasi Gojek menggunakan System Usability Scale (SUS). Jurnal Informatika Upgris, 7(2). https://doi.org/10.26877/jiu.v7i2.9878

Dix, A., Finlay, J., Abowd, G. D., & Beale, R. (2005). Human-computer interaction (3rd ed.). Pearson Prentice Hall.

Farouqi, M. I., Aknuranda, I., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi usability pada aplikasi Go-Jek dengan menggunakan metode pengujian usability. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2(9), 2599–2606.

Vol 8 No 11 (2026) 5146 – 5157 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
DOI: 10.47467/alkharaj.v8i11.13517

Garrett, J. J. (2011). The elements of user experience: User-centered design for the web and beyond (2nd ed.). New Riders.

Ghozali, I. (2013). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21 (Ed. 7). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Google, Temasek, & Bain & Company. (2023). e-Conomy SEA 2023: Reaching new heights — Navigating the path to profitable growth.

GoTo. (2022). Laporan tahunan GoTo 2022.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis (7th ed.). Pearson.

Harrison, R., Flood, D., & Duce, D. (2013). Usability of mobile applications: Literature review and rationale for a new usability model. Journal of Interaction Science, 1(1), 1.

Hartson, R., & Pyla, P. S. (2012). The UX book: Process and guidelines for ensuring a quality user experience. Morgan Kaufmann.

Hassenzahl, M. (2010). Experience design: Technology for all the right reasons. Morgan & Claypool. https://doi.org/10.1007/978-3-031-02191-6

Hewett, T. T., Baecker, R., Card, S., Carey, T., Gasen, J., Mantei, M., Perlman, G., Strong, G., & Verplank, W. (2024). ACM SIGCHI curricula for human-computer interaction (Vol. 2). Association for Computing Machinery.

Hu, Z., & Zhou, T. (2026). Exploring stakeholder satisfaction with digital file management systems: A mixed-methods study of educational institutions. International Journal of Human–Computer Interaction, 1–19. https://doi.org/10.1080/10447318.2025.2600531

IEA. (2020). What is ergonomics (HFE)? International Ergonomics Association. https://iea.cc/about/what-is-ergonomics/

ISO. (2018). Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts (ISO 9241-11:2018). International Organization for Standardization.

ISO. (2019). Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems (ISO 9241-210:2019). International Organization for Standardization.

Khuntari, D. (2022). Analisis pengalaman pengguna aplikasi Gojek dan Grab dengan pendekatan User Experience Questionnaire. Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, 8, 275–286.

Khusnaini, N. A. (2024). Analisis perbandingan user experience mobile transportasi online menggunakan metode UEQ pada aplikasi Gojek dan Grab. Jurnal Ekonomi, 18(1), 41–49.

Kim, M. J., Lee, C.-K., & Jung, T. (2020). Exploring consumer behavior in virtual reality tourism using an extended stimulus-organism-response model. Journal of Travel Research, 59(1), 69–89. https://doi.org/10.1177/0047287518818915

Kresnanto, M. A., Hanggara, B. T., & Prakoso, B. S. (2020). Analisis pengalaman pengguna pada aplikasi mobile booking hotel dengan metode UEQ. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 4(10), 3637–3646.

Vol 8 No 11 (2026) 5146 – 5157 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
DOI: 10.47467/alkharaj.v8i11.13517

Kumar, B. A., Chand, S. S., & Goundar, M. S. (2024). Usability testing of mobile learning applications: A systematic mapping study. International Journal of Information and Learning Technology, 41(2), 113–129. https://doi.org/10.1108/IJILT-03-2023-0029

Kurniawati, E. (2024). Pengukuran user experience website Fakultas Teknologi Industri UII menggunakan pendekatan UEQ dan wawancara [Tugas akhir, Universitas Islam Indonesia].

Lallemand, C., & Koenig, V. (2020). Measuring the contextual dimension of user experience: Development of the User Experience Context Scale (UXCS). Proceedings of NordiCHI '20. https://doi.org/10.1145/3419249.3420156

Law, E. L.-C., Roto, V., Hassenzahl, M., Vermeeren, A. P. O. S., & Kort, J. (2009). Understanding, scoping and defining user experience: A survey approach. Proceedings of CHI '09, 719–728. https://doi.org/10.1145/1518701.1518813

Lee, H., et al. (2024). The impact of intervention design on user engagement in digital therapeutics research: Factorial experiment with a mixed methods study. JMIR Formative Research, 8, e51225. https://doi.org/10.2196/51225

Lee, J. D., & Kirlik, A. (Eds.). (2014). The Oxford handbook of cognitive engineering. Oxford University Press.

Lee, J. D., Wickens, C. D., Liu, Y., & Boyle, L. N. (2017). Designing for people: An introduction to human factors engineering (2nd ed.).

Maskur, A., & Syarief, A. (2025). Usability and user experience evaluation for website design of higher education institutions (2015–2024). Jurnal Sistem Informasi Bisnis, 15(3), 321–329. https://doi.org/10.14710/vol15iss3pp321-329

Misnawati, D., et al. (2025). Ergonomi komunikasi (C. D. Kusmindari, Ed.). Future Science.

Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to usability. Nielsen Norman Group.

Norman, D. A. (2013). The design of everyday things (Rev. and expanded ed.). Basic Books.

Norman, D. A. (2016). The design of everyday things. https://doi.org/10.15358/9783800648108

Olivia, F., & Ibrahim, A. (2024). Evaluating user experience and usability of the USEPT website using UEQ and SUS method. Journal of Information Systems and Informatics, 6(4), 2632–2648. https://doi.org/10.51519/journalisi.v6i4.910

Priyantini, D., Amalin, A. M., & Amalia, N. (2023). Designing user interface and user experience by using user centered design on gamified platform "Ezedu". Jurnal Teknologi Pendidikan, 8(4), 834. https://doi.org/10.33394/jtp.v8i4.8944

Putra, I., & Putra, I. N. T. A. (2025). Analisis kemudahan dan tingkat kepuasan pengguna GoFood menggunakan System Usability Scale (SUS). Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, 13(2). https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6426

Rose, E. J., & Schreiber, J. (2021). User experience and technical communication: Beyond intertwining. Journal of Technical Writing and Communication, 51(4), 343–349. https://doi.org/10.1177/00472816211044497

Vol 8 No 11 (2026) 5146 – 5157 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351
DOI: 10.47467/alkharaj.v8i11.13517

Roto, V., & Oulasvirta, A. (2005). Need for non-visual feedback with long response times in mobile HCI. Proceedings of WWW 2005, 775–781. https://doi.org/10.1145/1062745.1062747

Sa'adah, P., Wibowo, G. W. N., & Kusumodestoni, R. H. (2024). Analisis kegunaan aplikasi GoPay berdasarkan metode System Usability Scale. Jurnal Minfo Polgan, 13(1), 533–542. https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13726

Schrepp, M. (2023). User Experience Questionnaire handbook (Version 10). https://www.ueq-online.org

Semesta, N. D., & Anggraini, O. (2025). Inovasi Gojek dalam meningkatkan kepuasan mitra dan pelanggan. 8, 504–517.

Seth, A. (2022). Being you: A new science of consciousness. Faber & Faber.

Shin, D., Zhong, B., & Biocca, F. A. (2020). Beyond user experience: What constitutes algorithmic experiences? International Journal of Information Management, 52, 102061. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.102061

Shneiderman, B., Plaisant, C., Cohen, M., Jacobs, S., Diakopoulos, N., & Elmqvist, N. (2017). Designing the user interface: Strategies for effective human-computer interaction (6th ed.). Pearson.

Sweller, J. (1988). Cognitive load during problem solving: Effects on learning. Cognitive Science, 12(2), 257–285. https://doi.org/10.1016/0364-0213(88)90023-7

Syamsuddin, Togatorop, A. L., Karubaba, O. C., Sholahuddin, M. Z., & Prasetya, T. B. (2024). The influence of mobile application user experience, service quality, and social interaction on customer satisfaction. International Journal of Science and Society, 6(3), 83–98. https://doi.org/10.54783/ijsoc.v6i3.1225

Tam, C., & Oliveira, T. (2017). Literature review of mobile banking and individual performance. International Journal of Bank Marketing, 35(7), 1042–1065. https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2015-0143

Thüring, M., & Mahlke, S. (2007). Usability, aesthetics and emotions in human-technology interaction. International Journal of Psychology, 42(4), 253–264. https://doi.org/10.1080/00207590701396674

Van Berkel, N., & Hornbæk, K. (2023). Implications of human-computer interaction research. Interactions, 30(4), 50–55. https://doi.org/10.1145/3600103

Vermeeren, A. P. O. S., Law, E. L.-C., & Roto, V. (2010). User experience evaluation methods: Current state and development needs. Proceedings of NordiCHI '10, 521–530.

Wiryawan, M. B. (2011). User experience (UX) sebagai bagian dari pemikiran desain dalam pendidikan tinggi desain komunikasi visual. Humaniora, 2(2), 1158. https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i2.3166

Zhang, D., & Adipat, B. (2005). Challenges, methodologies, and issues in the usability testing of mobile applications. International Journal of Human-Computer Interaction, 18(3), 293–308. https://doi.org/10.1207/s15327590ijhc1803_3