

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Model Kano

5.1.1 Evaluasi Model Kano

Evaluasi model Kano menunjukkan atribut yang telah dinilai secara fungsional dan disfungsional oleh pelanggan/penumpang melalui kuesioner. Dengan menggabungkan hasil penilaian secara fungsional dan hasil penilaian secara disfungsional serta menginputkan hasil penilaian tersebut ke dalam tabel evaluasi model Kano maka didapat hasil evaluasi model Kano sesuai kategori yang ada pada tiap atribut.

Pada evaluasi model Kano yang ditunjukkan oleh tabel 4.5 diketahui bahwa dalam semua atribut didapat kategori dengan nilai terbesar adalah kategori *indifference*. Nilai kategori *indifference* lebih besar dibanding nilai kategori *must be*, kategori *one dimensional*, dan kategori *attractive*. Sedangkan untuk kategori *reverse* dan *questionable* memiliki nilai yang sama yaitu 0 atau dalam artian tidak ada responden yang memberikan nilai untuk 2 kategori tersebut pada semua atribut. Namun, penilaian dari tabel evaluasi model Kano ini belum menunjukkan kategori pada tiap atribut, melainkan untuk mengetahui informasi mengenai jumlah kategori *must be*, *one dimensional*, *attractive*, *indifference*, *reverse*, dan *questionable* yang teridentifikasi pada tiap atribut untuk diolah pada *Blauth's formula*.

5.1.2 *Blauth's Formula*

Semua atribut yang telah diketahui nilai dari masing-masing kategori akan dihitung menggunakan *Blauth's formula* untuk mengetahui kategori pada tiap atribut. *Blauth's formula* membandingkan dua nilai yaitu $(O+M+A)$ dan $(I+R+Q)$ dari tiap atribut yang ada. Pada tabel 4.6 diketahui perhitungan *Blauth's formula* untuk menentukan kategori Kano pada tiap atribut. Dapat dilihat pada atribut warna desain yang menarik, nilai $(O+M+A)$ memiliki nilai 35 dan nilai $(I+R+Q)$ memiliki nilai 35, sehingga keduanya memiliki nilai yang sama. Menurut aturan *Blauth's formula*, apabila kedua nilai memiliki yang sama maka kategori yang dipilih adalah kategori dengan nilai terbesar

dari hasil evaluasi model Kano. Pada atribut warna desain yang menarik, kategori dengan nilai terbesar adalah *indifference*, sehingga kategori untuk atribut warna desain yang menarik adalah *indifference*.

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui terdapat 16 atribut yang memiliki nilai $(O+M+A)$ lebih besar dari nilai $(I+R+Q)$. Menurut aturan *Blauth's formula*, apabila nilai $(O+M+A)$ lebih besar dari nilai $(I+R+Q)$ maka kategori yang dipilih adalah antara kategori *must be*, *one dimensional*, atau *attractive* dengan nilai terbesar dari hasil evaluasi model Kano. Pada atribut-atribut ketanggapan aplikasi, kesesuaian fungsi penggunaan, sistem tidak error saat digunakan, terdapat jadwal kedatangan bus, desain aplikasi menarik, data halte Trans Jogja, memuat lokasi bus yang ditunggu berada, informasi jarak tempuh dari halte ke halte, menu aplikasi yang sesuai, tombol pada aplikasi yang mudah digunakan, dan informasi pilihan jalur bus, kategori dengan nilai terbesar adalah *must be*, sehingga kategori untuk 11 atribut tersebut adalah *must be*. Kemudian pada atribut-atribut mudah digunakan, ketersediaan informasi yang dibutuhkan, terdapat rute bus, informasi waktu tempuh bus, dan kondisi lalu lintas yang dilewati, kategori dengan nilai terbesar adalah *attractive*, sehingga kategori untuk 5 atribut tersebut adalah *attractive*.

Pada tabel 4.6 diketahui terdapat 3 atribut yang memiliki nilai $(O+M+A)$ lebih kecil dari nilai $(I+R+Q)$. Menurut aturan *Blauth's formula*, apabila nilai $(O+M+A)$ lebih kecil dari nilai $(I+R+Q)$ maka kategori yang dipilih adalah antara kategori *indifference*, *reverse*, atau *questionable* dengan nilai terbesar dari hasil evaluasi model Kano. Diketahui bahwa ketiga kategori tersebut adalah fitur yang beragam, ketahanan waktu pelanggan aplikasi, dan pengembangan aplikasi lanjutan. Pada ketiga atribut tersebut, kategori dengan nilai terbesar adalah *indifference*, sehingga kategori atribut-atribut fitur yang beragam, ketahanan waktu penggunaan aplikasi, dan pengembangan aplikasi lanjutan tersebut adalah *indifference*.

5.1.3 Kategori Kano Tiap Atribut

Dari hasil *Blauth's formula* didapat kategori-kategori terpilih untuk semua atribut yang ada ditunjukkan pada tabel 4.6. Pada semua atribut tersebut hanya terdapat 3 kategori yang terpilih, yaitu *must be*, *attractive*, dan *indifference*, sedangkan kategori *one dimensional*, *reverse*, dan *questionable* tidak terpilih. Kategori *must be* menjadi kategori standar atau kebutuhan yang harus ada. Apabila atribut pada kategori *must be* ini tidak dipenuhi maka tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi apabila kategori *must be* ini dipenuhi maka pelanggan akan sangat puas. Oleh karena itu, atribut yang termasuk dalam kategori *must be* ini tetap dipertahankan dalam perancangan desain. Sementara itu untuk kategori *attractive*, apabila atribut pada kategori *attractive* ini dipenuhi maka pelanggan akan sangat puas, namun apabila kategori *attractive* ini tidak dipenuhi maka tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, atribut yang termasuk dalam kategori *must be* ini juga tetap dipertahankan dalam perancangan desain.

Pada kategori terpilih yang terakhir, yaitu kategori *indifference* menunjukkan bahwa apabila atribut pada kategori ini dipenuhi maupun tidak dipenuhi maka tidak akan menimbulkan reaksi apapun pada pelanggan. Menurut Parul Gupta (2012), atribut yang termasuk kategori *indifference* tidak dimasukkan dalam pengolahan lebih lanjut karena memiliki pengaruh yang sangat rendah pada kepuasan pelanggan sehingga untuk atribut tersebut tidak dimasukkan dalam proses pengolahan lebih lanjut. Hal ini dapat memperhatikan kebutuhan pelanggan mana yang akan dikembangkan dalam pelayanan agar dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan sehingga terhindar dari pengembangan atribut yang sia-sia. Dengan demikian dapat dilihat pada tabel 4.7, atribut yang termasuk dalam kategori *indifference* ini tidak dipertahankan dalam perancangan desain dan hanya menggunakan atribut yang termasuk kategori *must be* dan *attractive* saja.

5.2 Analisis House Of Quality

Pada perancangan desain sistem pelayanan informasi ini, setelah diketahui kategori dari atribut dan atribut mana saja yang dipertahankan maka selanjutnya adalah membuat desain yang sesuai dengan atribut sesuai keinginan pelanggan. Perancangan desain menggunakan metode *Quality Function Deployment* dengan matriks perencanaan

utama yaitu *House Of Quality*. Terdapat 5 tahapan dalam penyusunan *House Of Quality* dalam penelitian ini.

5.2.1 *Importance Rating*

Importance rating digunakan untuk mengetahui atribut mana yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi di mata pelanggan/penumpang. Tingkat kepentingan ini nantinya akan digunakan dalam menentukan prioritas dari desain yang akan dibuat. *Importance rating* yang didapat dengan menggunakan kuesioner yang telah disebar kepada responden sebagai pelanggan sehingga tingkat kepentingan yang diinginkan akan sesuai dengan harapan pelanggan. Perhitungan nilai *importance rating* ini dengan cara menjumlahkan semua nilai tingkat kepentingan yang didapat pada tiap atribut dan kemudian dibagi dengan jumlah responden yang ada. Pada tabel 4.8 dapat dilihat hasil perhitungan nilai tingkat kepentingan dan telah diketahui *importance rating* pada tiap atribut. Berikut adalah nilai *importance rating* tiap atribut sesuai dengan urutan nilai terbesar sampai terkecil.

| | |
|---|------|
| 1. Ketersediaan informasi yang dibutuhkan | 4,60 |
| 2. Ketanggapan aplikasi | 4,59 |
| 3. Memuat lokasi bus yang ditunggu berada | 4,57 |
| 4. Terdapat jadwal kedatangan bus | 4,50 |
| 5. Informasi jarak tempuh dari halte ke halte | 4,49 |
| 6. Informasi pilihan jalur bus | 4,49 |
| 7. Desain aplikasi menarik | 4,44 |
| 8. Menu aplikasi yang sesuai | 4,43 |
| 9. Informasi waktu tempuh bus | 4,40 |
| 10. Tombol pada aplikasi yang mudah digunakan | 4,37 |
| 11. Mudah digunakan | 4,37 |
| 12. Kesesuaian fungsi penggunaan | 4,36 |
| 13. Data halte trans jogja | 4,29 |
| 14. Kondisi lalu lintas yang dilewati | 4,23 |
| 15. Terdapat rute bus | 4,17 |
| 16. Sistem tidak error saat digunakan | 3,64 |

Diketahui dari nilai *importance rating* diatas, atribut yang memiliki nilai *importance rating* tertinggi adalah atribut ketersediaan informasi yang dibutuhkan.

Atribut ini menjadi atribut dengan tingkat kepentingan tertinggi di mata pelanggan, karena desain yang dibuat adalah desain sistem pelayanan informasi maka informasi yang tersedia menjadi sangat penting bagi kebutuhan pelanggan/penumpang. Sedangkan, nilai *importance rating* pada atribut lain memiliki nilai yang tidak terlalu jauh dengan atribut ketersediaan informasi yang dibutuhkan, dan menunjukkan bahwa semua atribut memiliki tingkat kepentingan yang hampir sama bagi pelanggan.

5.2.2 Technical Response

Pada penyusunan *House Of Quality* terdapat *technical response* yang menjadi suara dari *developer* atau perancangan desain. *Technical response* dibuat secara subjektif oleh peneliti dan perwakilan UPTD Trans Jogja dishubkominfo DIY untuk memberikan respon dari atribut penelitian dalam memenuhi keinginan pelanggan. *Technical response* yang dibuat tidak sama dengan jumlah atribut, namun *technical response* ini diharapkan dapat menjadi respon dalam memenuhi atribut-atribut keinginan pelanggan. *Technical response* yang dibuat adalah sebagai berikut:

1. Memberikan petunjuk penggunaan aplikasi

Technical response yang pertama adalah memberikan petunjuk penggunaan aplikasi. *Technical response* ini memberikan informasi bagaimana cara penggunaan dan juga memberikan kemudahan bagi para pelanggan yang kurang mengerti dalam menggunakan aplikasi pelayanan sistem informasi Trans Jogja ini nantinya, sehingga pelanggan akan terbantu dengan *technical response* ini dan meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan jasa Trans Jogja. *Technical response* memberikan petunjuk penggunaan aplikasi ini menjadi respon dari atribut-atribut ketanggapan aplikasi, kesesuaian fungsi penggunaan, mudah digunakan, menu aplikasi yang sesuai, dan tombol pada aplikasi yang mudah dimudahkan.

2. Membuat tampilan *interface* yang baik

Technical response yang kedua adalah membuat tampilan *interface* yang baik. *Technical response* ini berkaitan dengan desain estetika yang menarik dalam penggunaan aplikasi secara visual. Tampilan *interface* yang baik dapat memberikan kesan menarik dan dapat dimengerti dalam menjalankan sistem sehingga *interface* tersebut dapat mengkomunikasikan fitur-fitur yang telah tersedia dalam menunjang kebutuhan pelanggan. *Technical response* ini

menjadi respon dari atribut-atribut sistem tidak error saat digunakan, terdapat rute bus, terdapat jadwal kedatangan bus, desain aplikasi menarik, informasi waktu tempuh bus, kondisi lalu lintas yang dilewati, data halte Trans Jogja, memuat lokasi bus yang ditunggu berada, informasi jarak tempuh dari halte ke halte, menu aplikasi yang sesuai, tombol pada aplikasi yang mudah digunakan, dan informasi pilihan jalur bus.

3. Menyediakan kualitas konten yang lengkap

Technical respon yang ketiga adalah menyediakan kualitas konten yang lengkap. Technical respon ini berhubungan dengan konten-konten informasi yang terdapat dalam desain sistem pelayanan informasi yang berbasis android ini. Kualitas konten yang memiliki kelengkapan informasi akan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang membutuhkan pelayanan sistem informasi sesuai keinginan mereka. Technical respon ini menjadi respon dari atribut-atribut kesesuaian fungsi penggunaan, ketersediaan informasi yang dibutuhkan, terdapat rute bus, terdapat jadwal kedatangan bus, desain aplikasi menarik, informasi waktu tempuh bus, kondisi lalu lintas yang dilewati, data halte Trans Jogja, memuat lokasi bus yang ditunggu berada, informasi jarak tempuh dari halte ke halte, menu aplikasi yang sesuai, dan informasi pilihan jalur bus.

4. Membuat desain layar halaman yang sesuai

Technical respon yang keempat adalah membuat desain layar halaman yang sesuai. Technical response ini berkaitan dengan penataan *interface* tiap halaman desain sistem pelayanan informasi dan juga menata fitur-fitur yang disediakan. Dengan merancang desain layar halaman yang sesuai maka dapat memberikan kemudahan dalam menyalurkan informasi-informasi yang dibutuhkan, sehingga pelanggan akan merasa nyaman dalam menjalankan sistem. *Technical* respon ini menjadi respon dari atribut-atribut ketanggapan aplikasi, mudah digunakan, ketersediaan informasi yang dibutuhkan, sistem tidak error saat digunakan, terdapat rute bus, terdapat jadwal kedatangan bus, desain aplikasi menarik, informasi waktu tempuh bus, kondisi lalu lintas yang dilewati, data halte Trans Jogja, memuat lokasi bus yang ditunggu berada, informasi jarak tempuh dari halte ke halte, menu aplikasi yang sesuai, dan informasi pilihan jalur bus.

5. Merancang pengoperasian program yang efektif

Technical response yang terakhir adalah merancang pengoperasian program yang efektif. *Technical respon* ini berkaitan dengan sistem operasi yang dirancang untuk menghasilkan pelayanan sistem informasi dengan kinerja yang baik. Sistem operasi dengan kinerja yang baik akan dengan baik pula menjalankan program yang ada dan memiliki ketahanan waktu penggunaan yang lama, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. *Technical response* ini menjadi respon dari atribut-atribut ketanggapan aplikasi, kesesuaian fungsi penggunaan, mudah digunakan, sistem tidak error saat digunakan, dan tombol pada aplikasi yang mudah digunakan.

5.2.3 Matriks *Relationship*

Matriks *relationship* antara *technical response* dengan atribut yang telah ditetapkan ditunjukkan pada tabel 4.9. Matriks ini menentukan apakah hubungan antara atribut yang ada dengan *technical response* yang disesuaikan dengan atribut tersebut kuat, sedang, atau lemah. Sedangkan pada kolom yang kosong menunjukkan bahwa *technical response* yang ditetapkan tidak memiliki hubungan dan tidak memiliki pengaruh terhadap atribut-atribut yang ada.

Pada *technical response* memberikan petunjuk penggunaan aplikasi, memiliki hubungan yang kuat dengan atribut kesesuaian fungsi penggunaan dan mudah digunakan, hubungan yang sedang dengan atribut ketanggapan aplikasi dan menu aplikasi yang sesuai, serta hubungan yang lemah dengan atribut tombol yang mudah digunakan. Hubungan yang kuat menunjukkan bahwa *tehcncial response* ini sangat berpengaruh terhadap 2 atribut tersebut. Hubungan yang sedang juga membuktikan bahwa *technical response* ini memiliki pengaruh terhadap 2 atribut tersebut. Hubungan yang lemah juga mengindikasikan bahwa *technical response* ini memiliki pengaruh yang sedikit terhadap atribut tersebut.

Selain *technical response* memberikan petunjuk penggunaan aplikasi, empat *technical response* lainnya juga memiliki hubungan yang kuat, sedang, lemah, atau bahkan tidak memiliki hubungan terhadap tiap atribut yang ada. Keterkaitan hubungan tiap *technical response* dengan atribut-atribut yang ada tersebut berbeda satu sama lain

dan memiliki pengaruh yang berbeda pula sesuai dengan perancangan *technical response* yang dibuat sebelumnya.

5.2.4 Matriks Korelasi *Technical Response*

Matriks korelasi antar *technical response* mengidentifikasi *technical response* mana saja yang saling mendukung, saling bertentangan satu sama lain, atau sama sekali tidak memiliki hubungan. Pada tabel 4.10 dapat dilihat, *technical response* memberikan petunjuk penggunaan aplikasi memiliki hubungan negatif yang lemah dengan *technical response* menyediakan kualitas konten yang lengkap. Kedua *technical response* tersebut memiliki hubungan namun saling bertentangan, walaupun keduanya sama-sama memberikan informasi yang dibutuhkan, namun karakteristik informasi yang diberikan kedua *technical response* tersebut berbeda dan tidak bisa disatukan.

Pada *technical response* membuat tampilan *interface* yang baik memiliki hubungan positif yang kuat dengan *technical response* membuat desain layar halaman yang sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa kedua *technical response* tersebut saling mendukung dan saling berkesinambungan karena memiliki peran dalam menampilkan visualisasi desain sistem pelayanan informasi yang baik. Apabila tampilan *interface* baik tetapi desain layar halaman tidak sesuai maka akan merusak tampilan dari desain sistem pelayanan informasi serta mengganggu kenyamanan pelanggan, dan begitupun sebaliknya.

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat, *technical response* menyediakan kualitas konten yang lengkap memiliki hubungan positif yang kuat dengan *technical response* membuat desain layar halaman yang sesuai. Kedua *technical response* ini saling mendukung satu sama lain dan saling berkesinambungan karena layar halaman merupakan tempat dari isi konten yaitu informasi akan diletakkan. Apabila penataan layar halaman tidak sesuai dengan informasi maka akan mengganggu kenyamanan pelanggan dalam menjalankan sistem. Sedangkan *technical response* merancang pengoperasian program yang efektif memiliki hubungan positif yang lemah dengan 4 *technical response* lainnya walaupun dengan karakteristik yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa *technical response* merancang pengoperasian program yang efektif mendukung 4 *technical response* lainnya, karena apabila petunjuk pelanggan, tampilan *interface*, layar halaman, dan informasi telah ada namun sistem operasi untuk

program tidak berjalan baik maka akan menghambat pelayanan sistem informasi yang ada bagi pelanggan.

5.2.5 *Technical Priorities*

Pada tabel 4.11 menunjukkan nilai *technical priorities* dari tiap *technical response*. *Technical priorities* memberikan informasi mengenai *technical response* yang harus didahulukan sebagai prioritas dalam pembuatan desain. Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa urutan nilai *technical priorities* pada tiap *technical response* dari nilai terbesar ke nilai terkecil yaitu:

| | |
|---|--------|
| 1. Menyediakan kualitas konten yang lengkap | 379,50 |
| 2. Membuat desain layar halaman yang sesuai | 189,66 |
| 3. Merancang pengoperasian program yang efektif | 139,59 |
| 4. Memberikan petunjuk penggunaan aplikasi | 114,57 |
| 5. Membuat desain tampilan <i>interface</i> yang baik | 113,97 |

Technical response menyediakan kualitas konten yang lengkap memiliki nilai *technical priorities* tertinggi. Dengan demikian *technical response* tersebut menjadi yang didahulukan sebagai prioritas dalam perancangan desain dan diikuti oleh *technical response* yang lain dengan nilai *technical priorities* dibawahnya. Kualitas konten yang lengkap berhubungan dengan informasi yang disajikan kepada pelanggan, dan hal ini berkaitan dengan atribut ketersediaan informasi yang menjadi atribut dengan tingkat kepentingan tertinggi bagi pelanggan. Dengan demikian, menyediakan informasi yang diinginkan oleh pelanggan menjadi prioritas utama dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sistem informasi Trans Jogja.

5.3 *Analisa Morphological Chart*

Setelah mengetahui atribut yang diinginkan pelanggan dan prioritas desain yang telah ditetapkan maka desain sistem pelayanan informasi dapat ditentukan spesifikasinya. Penentuan spesifikasi ini menggunakan pendekatan *Morphological Chart* yang telah merinci desain yang akan dibuat sesuai fungsi dan pilihannya. Pada tabel 4.12 dapat dilihat *function* yang menjadi fungsi bagi rancangan *technical response*. Pilihan-pilihan desain yang ditampilkan *function* telah diuraikan pada *means*. Penentuan *means* tersebut ditetapkan oleh peneliti dan perwakilan UPTD Trans Jogja dishubkominfo DIY dan telah diserahkan kepada pelanggan untuk dipilih sesuai keinginan pelanggan

melalui kuesioner, yang dapat dilihat hasilnya pada tabel 4.13. Pilihan dalam *means* pada tiap *function* yang ditawarkan kepada para pelanggan adalah pilihan-pilihan yang dapat dimengerti secara umum oleh pelanggan itu sendiri.

Pada *technical response* menyediakan kualitas konten yang lengkap memiliki 1 fungsi yaitu memberikan isi konten halaman yang sesuai dengan pilihan *means* adalah semua informasi mengenai Trans Jogja yang berisi informasi-informasi sesuai atribut dan ditambah informasi lainnya diluar atribut, lalu informasi yang sesuai kebutuhan penumpang adalah informasi yang hanya sesuai atribut penelitian, dan lainnya merupakan pendapat lain yang mungkin diinginkan oleh pelanggan selain 2 pilihan sebelumnya. Dan *means* yang dipilih pada *function* ini adalah informasi yang sesuai kebutuhan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan hanya ingin informasi yang disediakan merupakan informasi yang sesuai kebutuhan mereka.

Pada *technical reponse* membuat desain layar halaman yang sesuai memiliki 3 fungsi yaitu 1) menampilkan menu pilihan pada halaman utama, 2) memberikan desain tata letak menu pilihan, dan 3) melakukan penataan ukuran menu pilihan. Pada *function* pertama terdapat pilihan-pilihan *means* yaitu 1 menu pilihan, 2 menu pilihan, 3 menu pilihan, 4 menu pilihan, dan lebih dari 4 menu pilihan. *Means* yang dipilih oleh pelanggan adalah 4 menu pilihan. Pelanggan/penumpang menginginkan semua informasi yang disediakan ditempatkan pada masing-masing menu pilihan yang sesuai dengan jumlah menu pilihan adalah 4 menu. Kemudian pada *function* kedua terdapat pilihan-pilihan *means* yaitu horizontal dengan 4 menu pilihan sejajar kearah samping, vertikal dengan 4 menu pilihan tegak lurus dari atas kebawah, *center* dengan 4 menu pilihan membentuk persegi, dan lainnya dengan pendapat lain dari pelanggan diluar 3 pilihan yang ada. *Means* yang dipilih adalah *center*, pilihan ini menunjukkan pelanggan menginginkan 4 menu pilihan fokus berada ditengah halaman utaman.

Function yang ketiga pada *technical reponse* membuat desain layar halaman yang sesuai dengan pilihan-pilihan *means* yaitu *small* atau kecil, *medium* atau sedang, *large* atau *full page*, dan lainnya diluar 3 pilihan yang ada. *Means* yang terpilih adalah *medium*, yang menunjukkan bahwa pelanggan ingin ukuran 4 menu pilihan tidak kecil maupun tidak besar tetapi dengan ukuran yang sedang. Sementara itu, pada *technical response* merancang pengoperasian program yang efektif memiliki 2 fungsi yaitu 1) membuat akun untuk user dan 2) memberikan pilihan waktu peralihan antara halaman pembuka dengan halaman menu utama. Pada *function* pertama memiliki *means* yaitu

ada dan tidak ada. *Means* yang dipilih oleh pelanggan adalah tidak ada. Dengan demikian pelanggan tidak menginginkan adanya *user id* dalam penggunaan sistem, hal ini mungkin dimaksudkan agar sistem dapat lebih cepat untuk segera diakses dan dijalankan.

Function kedua pada *technical response* merancang pengoperasian program yang efektif memiliki *means* yaitu 1 detik, 3 detik, 5 detik, 7 detik, dan lainnya diluar 4 pilihan yang ada. Dan *means* yang terpilih adalah 3 detik, dengan kemungkinan waktu yang tidak cepat dan tidak terlalu lama dalam peralihan dari layar pembuka ke halaman utama. Kemudian pada *technical response* memberikan petunjuk penggunaan aplikasi hanya memiliki 1 *function* saja yaitu menyediakan fitur mengenai informasi penggunaan. *Function* ini memiliki pilihan *means* yaitu menu bantuan dan lainnya yang merupakan pendapat lain dari pelanggan diluar pilihan yang ada. *Means* yang terpilih adalah menu bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa alternatif tunggal untuk fitur dalam memberikan informasi penggunaan sistem adalah dengan menyediakan fitur menu bantuan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Pada *technical response* membuat tampilan *interface* yang baik memiliki 3 *function* yaitu 1) menyediakan pewarnaan pada tiap layar halaman, 2) memberikan warna dominan pada desain, dan 3) menampilkan desain visual layar halaman. Pada *function* pertama memiliki *means* yaitu warna tunggal, hitam putih, *full color*, dan lainnya diluar 3 pilihan yang ada, *Means* yang terpilih adalah *full color*. *Means full color* tersebut menunjukkan bahwa pelanggan lebih memilih desain yang memiliki kombinasi warna yang banyak, dan hal ini juga dapat menghasilkan nilai estetika atau keindahan dari desain di mata pelanggan. Sehingga desain tersebut dapat meningkatkan daya tarik sistem untuk dapat digunakan dengan nyaman oleh pelanggan.

Function kedua memiliki *means* yaitu kuning sesuai warna Trans Jogja, hitam sesuai pilihan hitam putih, hijau yang juga sesuai warna Trans Jogja, putih yang juga sesuai pilihan hitam putih, dan lainnya diluar 4 pilihan warna yang ada. *Means* yang terpilih adalah warna kuning. Walaupun *full color* tetapi tetap harus ada warna yang dominan dan kuning menjadi pilihan pelanggan. Hal ini dimungkinkan karena warna kuning merupakan warna yang memiliki tingkat kecerahan tinggi dan juga menjadi salah satu warna pada Trans Jogja. Kemudian *function* yang ketiga memiliki pilihan *means* yaitu teks, gambar, teks & gambar, dan lainnya diluar 3 pilihan yang ada. Dan *means* yang terpilih adalah *means* teks & gambar. Dengan terpilihnya *means* teks &

gambar menunjukkan bahwa pelanggan menyukai kombinasi desain visual yang menggabungkan teks serta gambar pada halaman yang ditampilkan. Hal ini membuat desain visual pada layar halaman menjadi tidak kaku dan tidak monoton sehingga dapat menimbulkan daya tarik bagi pelanggan saat sedang menggunakan sistem tersebut.

5.4 Hasil Desain Sistem

Pada visualisasi desain sistem pelayanan informasi telah didapatkan desain yang akan digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Trans Jogja dalam segi informasi. Desain tersebut ditunjukkan pada gambar 4.2, gambar 4.3, gambar 4.4, gambar 4.5, dan gambar 4.6. Desain yang dibuat disesuaikan dengan keinginan pelanggan melalui atribut penelitian dan *means* yang telah dipilih.

Pada gambar 4.2 diketahui peralihan layar pembuka dengan layar halaman utama, hal ini memperjelas bahwa tidak ada pembuatan *user id* atau tidak ada layar yang mengharuskan pengguna untuk *log in* dalam menemukan informasi. Dapat dilihat pula, hampir pada tiap layar halaman menggunakan kombinasi teks dan gambar sehingga dengan lebih bervariasi. Warna dominan yang digunakan adalah warna kuning sesuai pilihan pelanggan dan tidak hanya memakai satu warna saja tetapi didukung juga oleh warna-warna yang lain.

Sistem pelayanan informasi tersebut didukung oleh aplikasi lain, yaitu GPS *Tracker* dan juga *google maps*. Informasi yang dimasukkan ke dalam sistem adalah informasi sesuai kebutuhan pelanggan dalam atribut penelitian. Informasi-informasi tersebut dimasukkan ke dalam *database* sistem yang terhubung dengan server sebagai pengendali sistem, dan informasi yang ada akan terintegrasi ke dalam sistem.

