

EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI TIX ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USABILITY* *TESTING*

Murni Damayanti

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Syarif Hidayatullah
Jakarta, Jln. H. Ir. Juanda No.95, Tangerang Selatan, 15412, Indonesia
E-mail: murni.damayanti21@mhs.uinjkt.ac.id

Abstrak

TIX ID adalah aplikasi populer di Indonesia yang memudahkan pembelian tiket bioskop dengan harga terjangkau. Aplikasi ini bekerja sama dengan DANA untuk pembayaran yang lebih cepat. [1] Penelitian ini mengevaluasi fitur, pengalaman, dan kepuasan pengguna TIX ID. Metode penelitian meliputi survei online, wawancara, dan Usability Testing. Hasil penelitian menunjukkan TIX ID memudahkan pembelian tiket online, tetapi perlu perbaikan navigasi dan stabilitas aplikasi. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami usability TIX ID untuk perbaikan dan pengembangan selanjutnya. Skor rata-rata pengujian menunjukkan TIX ID memiliki Learnability 4,30, Efisiensi 4,28, Memorabilitas 4,15, Errors 3,36, dan Satisfaction 4,21. Namun, terdapat masalah pada Errors saat pemesanan dan pembayaran yang perlu dicari solusinya.

Kata kunci— *TIX ID, Evaluasi Pengguna, Usability Testing*

Abstract

TIX ID, a popular app in Indonesia, enables affordable movie ticket purchases. It collaborates with DANA for faster payments. [1] This research evaluates TIX ID's features, user experience, and satisfaction. The study employed online surveys, interviews, and Usability Testing. Findings indicate TIX ID facilitates online ticket purchases, but navigation and app stability needs improvement. This research significantly contributes to understanding TIX ID's usability, guiding further enhancements to increase user satisfaction and effectiveness. Overall, the research shows TIX ID considers usability factors. Respondents reported average scores of 4.30 for Learnability, 4.28 for Efficiency, 4.15 for Memorability, 3.36 for Errors, and 4.21 for Satisfaction. However, attention is needed, especially regarding Errors. Occasional issues occur during booking and payment processes in the TIX ID app. This should prompt the development team to seek appropriate solutions, ensuring a comfortable user experience free from previous problems.

Keywords— *TIX ID, User Evaluation, Usability Testing*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan Industri 4.0 di Indonesia dipengaruhi oleh penurunan nilai budaya masyarakat Indonesia dan modernisasi perkotaan. Budaya itu sendiri memiliki dampak signifikan pada setiap aspek kehidupan, termasuk pertumbuhan ekonomi. Dalam konteks pemasaran, budaya memengaruhi pengambilan keputusan konsumen dan kebijakan perusahaan. Konsumen, sebagai individu dengan ukuran dan kondisi yang berbeda, menunjukkan perilaku konsumen yang

kompleks. Memahami perilaku konsumen membantu mengidentifikasi karakteristik pengambilan keputusan dan berbagai faktor yang memengaruhi konsumen saat memilih produk atau layanan.

Dengan pertumbuhan komunitas perkotaan yang modern, tren saat ini adalah preferensi terhadap kemudahan dan kecepatan. Bisnis berusaha menawarkan layanan terbaik, terutama dalam pembelian tiket bioskop. Salah satu platform penjualan tiket online adalah aplikasi TIX ID. TIX ID telah menjalin hubungan dengan jaringan bioskop terbesar di Indonesia untuk memberikan layanan yang lebih memuaskan kepada konsumen.

Perkembangan internet telah membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk perilaku konsumen. [2] Konsumen sekarang memiliki akses ke informasi dan dapat membuat keputusan yang terinformasi tanpa terbatas oleh waktu dan ruang. Pemasar perlu menanggapi perubahan perilaku konsumen ini dengan strategi yang tepat dalam menyediakan layanan produk. [2] TIX ID adalah aplikasi yang banyak digunakan di Indonesia untuk pembelian tiket bioskop. Aplikasi ini menawarkan pembelian tiket yang terjangkau dan mudah, dengan kerjasama dengan DANA untuk transaksi yang cepat. Pengguna biasanya menemukan TIX ID melalui iklan atau rekomendasi dari teman. Mereka mengakses aplikasi tersebut secara teratur, kadang-kadang setiap hari atau seminggu sekali, terutama untuk melihat promosi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum, TIX ID memberikan kemudahan, kenyamanan, dan berkinerja baik dalam hal kegunaan. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kegunaan aplikasi tersebut. [3]

Penelitian ini akan memberikan manfaat kepada konsumen Indonesia yaitu berupa pemahaman yang lebih baik tentang perilaku dalam konteks pembelian tiket bioskop melalui platform online seperti TIX ID. Hasil penelitian dapat membantu memahami preferensi, kemudian kebutuhan, hingga tantangan yang dihadapi konsumen Indonesia dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini dapat berdampak pada pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif dan peningkatan layanan bagi konsumen. Kemudian penelitian ini pastinya memberikan manfaat atau memberikan wawasan berharga bagi perusahaan TIX ID dalam memahami kekuatan dan kelemahan pada aplikasinya. Dengan mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki, perusahaan dapat melakukan perubahan dan peningkatan yang relevan untuk meningkatkan kegunaan dan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini dapat membantu perusahaan memahami preferensi konsumen dan menyesuaikan strategi pemasaran mereka sesuai dengan perubahan perilaku konsumen.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. TIX ID

TIX ID adalah sebuah platform digital yang dirancang khusus untuk memfasilitasi pembelian tiket acara secara online. Aplikasi ini memberikan pengguna akses mudah dan praktis untuk memilih dan membeli tiket acara, seperti film bioskop, konser musik, pertunjukan teater, dan acara hiburan lainnya. TIX ID menyediakan berbagai fitur dan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam memperoleh tiket acara yang diinginkan. Salah satu fitur utama dari TIX ID adalah kemampuannya untuk menampilkan jadwal lengkap acara dengan detail informasi seperti tanggal, waktu, dan lokasi. Pengguna dapat dengan mudah menjelajahi pilihan acara, mencari yang sesuai dengan preferensi mereka, dan melakukan pembelian tiket secara langsung melalui aplikasi. Selain itu, TIX ID juga menyediakan opsi pemilihan kursi yang memungkinkan pengguna untuk memilih posisi duduk yang diinginkan dalam acara tertentu.

Aplikasi TIX ID memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan pembayaran.[4] Setelah pembelian tiket berhasil, TIX ID akan mengirimkan tiket elektronik ke pengguna melalui

email atau dapat diakses melalui aplikasi untuk dipindai saat memasuki tempat acara. Selain fitur-fitur pembelian tiket, TIX ID juga menyediakan berbagai informasi tentang acara, seperti sinopsis film, line-up artis konser, dan ulasan pengguna. Pengguna dapat melihat ulasan dan peringkat dari pengguna lain untuk membantu mereka membuat keputusan pembelian tiket yang lebih informasional. TIX ID juga memberikan notifikasi tentang penjualan tiket, penawaran khusus, dan acara-acara terkait yang mungkin menarik minat pengguna.

Dengan tampilan antarmuka yang intuitif dan responsif, TIX ID memprioritaskan pengalaman pengguna yang baik. Aplikasi ini dapat diakses melalui perangkat mobile seperti smartphone dan tablet, sehingga pengguna dapat dengan mudah membeli tiket acara kapan saja dan di mana saja. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, TIX ID juga menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan dapat dihubungi melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk email dan media sosial. Dengan keberagaman acara yang tersedia, kemudahan penggunaan, dan fokus pada pengalaman pengguna, TIX ID telah menjadi salah satu aplikasi populer untuk pembelian tiket acara online di Indonesia. Melalui inovasi dan pengembangan terus-menerus, TIX ID terus berupaya meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan pengguna dalam memperoleh tiket acara dengan cara yang praktis dan efisien [5]

2.2. User Evaluation

Evaluasi pengguna (user evaluation) adalah proses sistematis untuk mengevaluasi interaksi antara pengguna dengan produk atau sistem. [6] Tujuan utama dari evaluasi pengguna adalah untuk memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan produk atau sistem, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penggunaan, serta memberikan masukan yang berguna untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Evaluasi pengguna melibatkan pengumpulan data secara langsung dari pengguna yang menggunakan produk atau sistem. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai metode dan teknik, termasuk survei, pengujian pengguna, pengamatan lapangan, wawancara, dan analisis kualitatif. Metode yang digunakan dalam evaluasi pengguna dipilih berdasarkan tujuan penelitian, sumber daya yang tersedia, dan konteks penggunaan produk atau sistem yang dievaluasi.

Proses evaluasi pengguna melibatkan langkah-langkah seperti perencanaan, desain metode evaluasi, pengumpulan data, analisis data, dan pelaporan hasil. Selama evaluasi, pengguna diberikan tugas dan skenario yang relevan dengan penggunaan produk atau sistem, dan kemudian pengamatan dan pengukuran dilakukan untuk mengamati perilaku, tanggapan, dan pengalaman pengguna. Melalui evaluasi pengguna, informasi berharga dapat diperoleh tentang kegunaan (usability) produk atau sistem, efektivitas dalam mencapai tujuan pengguna, efisiensi dalam penggunaan, kesalahan yang terjadi, serta kepuasan pengguna secara keseluruhan. Evaluasi pengguna juga dapat membantu mengidentifikasi permasalahan pengguna dan hambatan dalam penggunaan, sehingga dapat dilakukan perbaikan desain, penyesuaian fitur, dan penyempurnaan fungsi.

Manfaat dari evaluasi pengguna meliputi:

1. Memahami kebutuhan dan preferensi pengguna.
2. Mengidentifikasi kesulitan dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna.
3. Mendapatkan masukan langsung dari pengguna tentang pengalaman penggunaan.
4. Menilai kegunaan dan efektivitas produk atau sistem.
5. Mengukur tingkat kepuasan pengguna.
6. Mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam desain produk atau sistem.

Dengan melakukan evaluasi pengguna secara teratur, pengembang produk atau sistem dapat terus meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna, serta memastikan bahwa produk atau sistem yang dihasilkan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

2.3. Usability Testing

Usability testing adalah metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan (usability) suatu produk atau sistem dengan melibatkan pengguna sebagai partisipan aktif. [7] Tujuan utamanya adalah mengidentifikasi masalah kegunaan yang dihadapi pengguna saat menggunakan produk atau sistem tersebut, sehingga memungkinkan dilakukan perbaikan dan penyempurnaan. Proses usability testing melibatkan pengguna dalam situasi penggunaan yang disimulasikan secara mirip dengan keadaan nyata. Pengguna diberikan tugas atau skenario untuk dijalankan menggunakan produk atau sistem yang sedang diuji. [8] Selama pengujian, pengguna diamati langsung oleh peneliti atau moderator. Rekaman audio, video, atau catatan tertulis juga dapat digunakan untuk dokumentasi dan analisis lebih lanjut.

Beberapa komponen penting dalam usability testing meliputi identifikasi tujuan dan skenario pengujian, rekrutmen partisipan yang mewakili pengguna target, pelaksanaan pengujian dengan memberikan instruksi kepada partisipan, analisis data yang terkumpul, serta penggunaan hasil pengujian untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan produk atau sistem. [9] Usability testing memiliki beberapa keuntungan, antara lain mengumpulkan data langsung dari pengguna yang berinteraksi dengan produk atau sistem, mengidentifikasi masalah kegunaan yang sebenarnya dihadapi pengguna, mendapatkan wawasan tentang perspektif dan kebutuhan pengguna, serta meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pengguna. Dalam pengembangan produk, usability testing memainkan peran penting dalam memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan melibatkan pengguna sejak awal dan sepanjang proses pengembangan, usability testing membantu menciptakan desain yang berorientasi pada pengguna dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Usability Testing*. Tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian *usability testing* diantaranya menentukan evaluator, melakukan survei dengan kuisisioner, melakukan analisa data dari hasil *usability test* dan *survey*, menyusun rekomendasi perbaikan aplikasi [1].

3.1. Survei Online atau Kuesioner

Metode penelitian yang digunakan dalam evaluasi penggunaan aplikasi TIX ID dengan metode usability testing melibatkan survei online atau penggunaan kuesioner. [10] Survei online atau kuesioner adalah metode yang memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari responden secara efisien dan dalam skala yang lebih besar. Dalam penelitian ini, survei online atau kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang pengalaman pengguna, kepuasan pengguna, dan persepsi pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi TIX ID. Kuesioner disusun dengan pertanyaan yang terkait dengan variabel yang ingin dievaluasi, seperti kegunaan, efisiensi, dan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna. Responden yang menjadi target survei online atau kuesioner ini dapat berupa pengguna aktif aplikasi TIX ID. Mereka diminta untuk mengisi kuesioner secara mandiri dan memberikan tanggapan mereka berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi TIX ID.

Data yang diperoleh dari survei online atau kuesioner kemudian dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kepuasan pengguna, kelemahan aplikasi, dan saran perbaikan yang diajukan oleh responden. Analisis data dapat meliputi perhitungan statistik untuk mengidentifikasi tren dan pola umum, serta penafsiran temuan kualitatif yang muncul dari tanggapan responden. Metode survei online atau kuesioner ini memungkinkan peneliti untuk

mendapatkan data yang representatif dari sejumlah responden dalam waktu relatif singkat. [10] Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang penggunaan aplikasi TIX ID dan persepsi pengguna terhadap berbagai aspek usability yang dievaluasi.

3.2. Wawancara

Metode penelitian wawancara dalam evaluasi penggunaan aplikasi TIX ID dengan menggunakan metode *Usability Testing* melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi mendalam tentang pengalaman pengguna, persepsi, dan masukan terkait dengan usability aplikasi TIX ID. Berikut adalah penjelasan tentang metode penelitian wawancara:

1. **Persiapan:** Peneliti perlu mempersiapkan pertanyaan yang relevan dan terstruktur sebelum melakukan wawancara. Pertanyaan harus mencakup aspek-aspek yang ingin dievaluasi dalam usability aplikasi TIX ID, seperti antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, navigasi, stabilitas, dan kepuasan pengguna.
2. **Pemilihan responden:** Responden yang dipilih harus mewakili pengguna sebenarnya dari aplikasi TIX ID. Idealnya, responden dipilih berdasarkan karakteristik seperti usia, jenis kelamin, tingkat keahlian teknologi, dan frekuensi penggunaan aplikasi.
3. **Pelaksanaan wawancara:** Peneliti bertemu langsung dengan responden untuk melakukan wawancara. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon/video call. Peneliti menjelaskan tujuan penelitian dan meminta izin untuk merekam wawancara atau membuat catatan.
4. **Pertanyaan dan jawaban:** Peneliti mengajukan pertanyaan terkait penggunaan aplikasi TIX ID, pengalaman pengguna, masalah yang dihadapi, dan saran untuk perbaikan. Peneliti mencatat jawaban responden dengan seksama dan dapat mengajukan pertanyaan tambahan untuk mendapatkan klarifikasi atau informasi lebih lanjut.
5. **Analisis data:** Setelah wawancara selesai, peneliti menganalisis data yang diperoleh dari wawancara. Data tersebut mencakup tanggapan, masukan, dan pengalaman pengguna terkait usability aplikasi TIX ID. Analisis data melibatkan identifikasi pola, tema, dan kesamaan dalam tanggapan responden.
6. **Temuan dan kesimpulan:** Berdasarkan analisis data, peneliti mengidentifikasi temuan utama mengenai usability aplikasi TIX ID, termasuk kelebihan, kekurangan, dan saran perbaikan dari pengguna. Temuan tersebut digunakan untuk merumuskan kesimpulan terkait evaluasi penggunaan aplikasi dan rekomendasi perbaikan yang mungkin diperlukan.

Metode penelitian wawancara memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan langsung dari pengguna aplikasi TIX ID, memahami perspektif dan kebutuhan mereka, serta mengidentifikasi masalah yang dialami dalam penggunaan aplikasi. Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh data kualitatif yang mendalam untuk mendukung evaluasi usability aplikasi dan rekomendasi perbaikan yang relevan.

3.3. Perhitungan *Usability Testing*

Perhitungan dalam usability testing melibatkan pengumpulan dan analisis data yang diperoleh dari pengujian usability suatu produk atau sistem. [11] Tujuan dari perhitungan ini adalah untuk mengukur dan mengevaluasi sejauh mana produk atau sistem tersebut memenuhi kriteria usability. Dalam perhitungan usability testing, terdapat beberapa metrik yang dapat digunakan untuk mengukur dan menilai kinerja pengguna. Data yang diperoleh melalui teknik angket ini, untuk menggambarkan karakteristik variabel yang digunakan dalam pengukuran *usability testing* aplikasi TIX ID. Selanjutnya data yang diperoleh dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pertimbangan untuk pengembangan aplikasi yang akan datang.

Tabel 1 Tabel Skala Nilai

PK	STS	TS	N	S	SS
NILAI	1	2	3	4	5

Keterangan:

- PK** = **Pertanyaan Kuesioner**
- STS** = **Sangat Tidak Setuju**
- TS** = **Tidak Setuju**
- N** = **Netral**
- S** = **Setuju**
- SS** = **Sangat Setuju**

Kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu khalayak umum yang digunakan untuk memperoleh data dari ke lima variabel *usability testing* yang akan dicapai yakni:

a. Learnability

1. Saya dengan mudah mempelajari cara menggunakan fitur-fitur utama dalam aplikasi TIX ID
2. Instruksi yang diberikan dalam aplikasi TIX ID mudah dipahami
3. Saya dapat dengan cepat menemukan opsi untuk membeli tiket dalam aplikasi TIX ID

b. Efficiency

1. Fitur-fitur yang sering saya gunakan dalam aplikasi TIX ID dapat diakses dengan mudah dan cepat
2. Aplikasi TIX ID membantu saya menghemat waktu dalam mencari dan memesan tiket
3. Aplikasi TIX ID memiliki langkah atau proses yang sederhana dan tidak memakan waktu yang banyak untuk membeli tiket

c. Memorability

1. Jika saya menggunakan aplikasi TIX ID lagi setelah beberapa bulan, saya masih bisa dengan mudah mengingat cara menggunakannya
2. Aplikasi TIX ID memiliki fitur yang membantu saya mengingat atau mengakses riwayat pembelian tiket sebelumnya
3. Aplikasi TIX ID memiliki tata letak yang konsisten dan mudah diingat

d. Errors

1. Saya mengalami kesalahan atau masalah teknis saat menggunakan aplikasi TIX ID
2. Aplikasi TIX ID memberikan pesan atau petunjuk yang jelas dan membantu saat saya mengalami kesalahan
3. Ketika saya mengalami kesalahan dalam menggunakan aplikasi TIX ID, saya dapat dengan mudah memperbaikinya

e. Satisfaction

1. Saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi TIX ID secara keseluruhan
2. Aplikasi TIX ID memenuhi harapan saya dalam hal membeli tiket secara online
3. Saya akan merekomendasikan aplikasi TIX ID kepada teman atau keluarga saya

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner terdiri dari 15 pertanyaan dengan 3 rincian pertanyaan untuk aspek learnability, 3 pertanyaan untuk efficiency, 3 pertanyaan untuk aspek memorability, 3 pertanyaan untuk errors, dan 3 pertanyaan untuk aspek satisfaction yang diberikan penilaian oleh 52 responden yang terdiri dari 49 mahasiswa, 1 Guru, dan 2 Pegawai Swasta.

4.1. Hasil Wawancara

Wawancara dalam evaluasi penggunaan aplikasi TIX ID dengan menggunakan metode Usability Testing melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi mendalam tentang pengalaman pengguna, persepsi, dan masukan terkait dengan usability aplikasi TIX ID.[12]

Tabel 1. Rekap Hasil Wawancara Kepada Responden

Nama Responden	Pertanyaan	Jawaban
Anis Nur Safarina Zaenudin	Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi TIX ID?	Ya, saya pernah menggunakan aplikasi TIX ID.
	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan aplikasi TIX ID?	Pengalaman saya dalam menggunakan aplikasi TIX ID cukup positif secara umum. Aplikasi ini mudah diunduh dan diinstal di ponsel saya. Antarmuka penggunaannya juga cukup intuitif, sehingga saya bisa dengan mudah membeli tiket bioskop secara online.
	Apa yang menurut Anda baik dari aplikasi TIX ID?	Yang baik dari aplikasi TIX ID adalah kemudahan dalam mencari film yang sedang diputar, pilihan bioskop yang lengkap, serta kemudahan pembayaran tiket secara online. Saya juga menyukai fitur notifikasi untuk mengingatkan jadwal film yang saya ingin tonton.
	Apakah Anda mengalami kesulitan atau masalah dalam menggunakan aplikasi TIX ID?	Saya pernah mengalami kesulitan ketika saya membeli tiket pada aplikasi TIX ID, saat itu saya sudah mendapatkan kursi bioskop serta sudah melakukan pembayaran, akan tetapi Tiketnya tidak muncul. Kemudian saya menghubungi Call Centernya untuk refund, dan alhamdulillah dapat teratasi.
	Apakah yang menurut anda perlu diperbaiki dalam aplikasi TIX ID?	Menurut saya, karena saya pernah mengalami error terhadap tiket yang lama muncul ketika sudah dilakukannya pembayarn. Maka yang perlu diperbaiki daari aplikasi TIX ID ini dari sisi Stabilitasnya. Dikarenakan jika kesalahan yang saya alami ini dialami oleh orang lain juga. Maka akan menurunkan performa dari aplikasi TIX ID tersebut.

Annisa Rahmah	Apakah Anda sering menggunakan aplikasi TIX ID?	Ya, saya sering menggunakan aplikasi TIX ID untuk membeli tiket bioskop secara online.
	Bagaimana pendapat Anda mengenai penggunaan aplikasi TIX ID?	Menurut saya, penggunaan aplikasi TIX ID sangat memudahkan dalam pembelian tiket bioskop. Saya dapat dengan cepat melihat jadwal film, memilih tempat duduk, dan melakukan pembayaran dengan mudah melalui aplikasi ini.
	Apa kelebihan yang menurut Anda dimiliki oleh aplikasi TIX ID?	Kelebihan yang saya temukan dalam aplikasi TIX ID adalah antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan pilihan bioskop yang luas dan tersedia fitur pengingat jadwal film yang sangat berguna.
	Apakah Anda pernah mengalami kesulitan pada saat pemilihan kursi bioskop pada aplikasi TIX ID?	Ya, saya pernah mengalami kesulitan pada saat pemilihan kursi bioskop. Pada saat itu saya melihat bahwa kursi D8 dan D9 berwarna hijau (dapat diartikan bahwa kursi tersebut masih kosong dan belum ada yang membelinya). Akan tetapi pada saat saya mengklik kursi tersebut tidak dapat diklik. Hingga saya mencoba untuk keluar dan masuk aplikasi tersebut sampai 2x. Dan karena saya jenuh akhirnya saya memilih kursi lain dan alhamdulillah bisa.
	Apakah ada aspek yang menurut Anda perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam aplikasi TIX ID?	Saya menganggap bahwa aplikasi TIX ID masih perlu meningkatkan stabilitasnya. Beberapa kali saya mengalami crash atau kelambatan saat membuka aplikasi pemilihan kursi hingga melakukan transaksi. Selain itu, ada beberapa fitur tambahan yang bisa ditambahkan, seperti pilihan film terbaru atau program loyalty untuk pelanggan setia.

Berdasarkan hasil wawancara dari 2 narasumber, dapat disimpulkan bahwa aplikasi TIX ID sudah berjalan sesuai dengan sistemnya, akan tetapi dari sistem pada aplikasi TIX ID tersebut terdapat beberapa error yang membuat para pengguna terkhususnya 2 narasumber tersebut mengalami ketidaknyamanan dalam memakainya. Dengan hal ini, maka pengemabangan IT dari pihak TIX ID kedepannya dapat memastikan bahwa sistemnya tidak terjadi error agar para pengguna lebih merasa nyaman dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

4.2. Hasil Perhitungan Usability Testing

Hasil perhitungan dalam usability testing melibatkan pengumpulan dan analisis data dari pengujian aplikasi atau sistem. Ini termasuk evaluasi kinerja pengguna, efektivitas, efisiensi, kepuasan, dan masalah usability. Hasil perhitungan usability testing biasanya dinyatakan dalam skor atau rating untuk setiap aspek usability yang dievaluasi. Skor ini dihitung berdasarkan metrik dan indikator yang telah ditentukan sebelumnya, seperti tingkat kesuksesan, waktu tugas, kesalahan, dan kepuasan pengguna.

Selain skor numerik, hasil perhitungan juga mencakup temuan kualitatif yang menggambarkan masalah usability, kesulitan, dan saran perbaikan yang diajukan oleh pengguna. Hasil perhitungan usability testing memberikan informasi penting bagi tim pengembang untuk mengidentifikasi area perbaikan dan pengembangan. Dengan pemahaman masalah usability, tim dapat mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan desain dan pengalaman pengguna aplikasi atau sistem yang diuji.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Usability

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5
2	5	5	5	3	4	2	4	5	4	2	3	4	4	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4
4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3
5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
6	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3
7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4
8	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
9	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4
15	5	4	4	4	5	4	5	4	5	1	4	4	5	5	4
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	3	5	5	5	4
19	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
20	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5
22	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4
26	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4
27	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
28	5	4	4	4	5	5	3	4	4	2	3	4	4	5	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	5	5	5	5	4	3	5	5	1	3	2	4	5	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
35	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3
36	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
37	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	3	3	5	5	5
38	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3
40	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4
41	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
44	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
45	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4
46	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5
47	4	4	3	3	4	5	3	3	4	2	4	4	4	5	4
48	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5
51	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4
52	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5
Jumlah	227	225	220	219	230	219	215	217	216	152	188	185	223	225	211
Rata-Rata	4.36	4.32	4.23	4.21	4.42	4.21	4.13	4.17	4.15	2.92	3.61	3.55	4.28	4.32	4.05
Kategori	Learnability	Efficiency	Memorability	Errors	Satisfaction										
	4.30	4.28	4.15	3.36	4.21										

Tabel 3. Rekap Nilai Usability Testing Per Kategori

No	Pertanyaan	Nilai
LEARNABILITY		
1.	Saya dengan mudah mempelajari cara menggunakan fitur-fitur utama dalam aplikasi TIX ID	4,36
2.	Instruksi yang diberikan dalam aplikasi TIX ID mudah dipahami	4,32
3.	Saya dapat dengan cepat menemukan opsi untuk membeli tiket dalam aplikasi TIX ID	4,23
	Rata-Rata:	4,30
EFFICIENCY		
1.	Fitur-fitur yang sering saya gunakan dalam aplikasi TIX ID dapat diakses dengan mudah dan cepat	4,21
2.	Aplikasi TIX ID membantu saya menghemat waktu dalam mencari dan memesan tiket	4,42
3.	Aplikasi TIX ID memiliki langkah atau proses yang sederhana dan tidak memakan waktu yang banyak untuk membeli tiket	4,21
	Rata-Rata:	4,28
MEMORABILITY		
1.	Jika saya menggunakan aplikasi TIX ID lagi setelah beberapa bulan, saya masih bisa dengan mudah mengingat cara menggunakannya	4,13
2.	Aplikasi TIX ID memiliki fitur yang membantu saya mengingat atau mengakses riwayat pembelian tiket sebelumnya	4,17
3.	kasi TIX ID memiliki tata letak yang konsisten dan mudah diingat	4,15
	Rata-Rata:	4,15
ERRORS		
1.	Saya mengalami kesalahan atau masalah teknis saat menggunakan aplikasi TIX ID	2,92
2.	Aplikasi TIX ID memberikan pesan atau petunjuk yang jelas dan membantu saat saya mengalami kesalahan	3,61
3.	Ketika saya mengalami kesalahan dalam menggunakan aplikasi TIX ID, saya dapat dengan mudah memperbaikinya	3,55
	Rata-Rata:	3,36
SATISFACTION		
1.	Saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi TIX ID secara keseluruhan	4,28
2.	Aplikasi TIX ID memenuhi harapan saya dalam hal membeli tiket secara online	4,32
3.	Saya akan merekomendasikan aplikasi TIX ID kepada teman atau keluarga saya	4,05
	Rata-Rata:	4,21

4.3. Analisis Data Rata-Rata Skor

- a. **Aspek Learnability** yang mempunyai tiga pertanyaan (Q1,Q2,Q3) yang dinilai, dengan rerata skor yakni 4,30 setelah dikonversi ke dalam skala 5 maka termasuk ke dalam Skala

- penilaian 4 dengan kategori Setuju, yang berarti sebagian besar responden mudah dalam mempelajari aplikasi untuk menyelesaikan tugas tertentu.
- b. **Aspek *Efficiency*** yang mempunyai tiga pertanyaan (Q4,Q5,Q6) yang dinilai, dengan rerata skor yakni 4,28 setelah dikonversi ke dalam skala 5 maka termasuk ke dalam skala penilaian 4 dengan kategori Setuju, yang berarti sebagian besar responden merasa aplikasi cukup efisien dalam menyelesaikan tugas atau instruksi tertentu.
 - c. **Aspek *Memorability*** yang mempunyai tiga pertanyaan (Q7,Q8,Q9) yang dinilai, dengan rerata skor yakni 4,15 setelah dikonversi ke dalam skala 5 maka termasuk ke dalam Skala penilaian 4 dengan kategori Mudah, yang berarti sebagian besar responden merasa tampilan aplikasi mudah untuk diingat, baik dari sisi fitur atau menu-menu yang ada maupun cara pengoperasiannya.
 - d. **Aspek *Errors*** yang mempunyai tiga pertanyaan (Q10,Q11,Q12) yang dinilai, dengan rerata skor yakni 3,36 setelah dikonversi ke dalam skala 5 maka termasuk ke dalam Skala penilaian 3 dengan kategori Mudah, yang berarti sebagian besar responden mudah menemukan kesalahan atau error saat mengklik menu pada aplikasi.
 - e. **Aspek *Satisfaction*** yang mempunyai tiga pertanyaan (Q13,Q14,Q15) yang dinilai, dengan rerata skor yakni 4,21 dikonversi ke dalam skala 5 maka termasuk ke dalam Skala penilaian 4 dengan kategori Mudah, yang berarti sebagian besar responden merasa aplikasi memberikan performa yang baik sehingga beberapa pengguna setuju untuk mempromosikan aplikasi TIX ID.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan evaluasi penggunaan aplikasi TIX ID dengan menggunakan metode usability testing, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dalam pembelian tiket secara online. Rata-Rata Skor dari 5 kategori yaitu 4,06. Dari beberapa aspek usability aplikasi TIX ID telah mendapatkan skor yang cukup baik, seperti Learnability, Efisiensi, Memorabilitas, dan Satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna dapat dengan mudah belajar menggunakan aplikasi, menyelesaikan tugas dengan efisien, mengingat penggunaan sebelumnya, dan merasa puas dengan pengalaman penggunaan.

Namun, evaluasi juga mengungkapkan adanya beberapa masalah usability yang perlu diperbaiki. Aspek Errors menjadi salah satu area yang perlu mendapatkan perhatian lebih, terutama terkait dengan kesalahan yang terjadi saat pemesanan dan pembayaran tiket di aplikasi TIX ID. Tim pengembang perlu mencari solusi yang tepat untuk mengatasi masalah ini, sehingga pengguna dapat merasakan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi tanpa mengalami masalah yang mengganggu. Secara keseluruhan, evaluasi penggunaan aplikasi TIX ID dengan metode usability testing memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang usability aplikasi ini. Hasil evaluasi dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas penggunaan aplikasi. Dengan melibatkan pengguna dalam proses evaluasi, aplikasi TIX ID dapat menjadi lebih user-friendly dan memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna dengan lebih baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih saya ucapkan kepada A'ang Subiyakto yang telah membimbing saya sebagai pembimbing penulis dalam proses pembuatan jurnal ini. Saya juga ingin berterima kasih kepada teman-teman, dan orang-orang sebelum saya yang telah memberikan dukungan moral dan materiil yang berharga dalam pembuatan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alvin Nurul Anggraeni. (2019). PENGARUH PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET BIOSKOP PADA SITUS TIX.ID (STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI TIX.ID DI KOTA SAMARINDA). *JMA: JURNAL MANAJEMEN DAN AKUNTANSI*, 8(4), 055–063.
- [2] Bagaskara, S. A., Wibowo, A. T., Izzuddin, M. A., Milad, M. K., Setyowati, D. N., Ridwan, M., & Arifin, S. (2022). Software Quality Testing in Mobile Application (ArabEasy) Based on the PACMAD Model. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 16(10).
- [3] BENY, RIZA, M., & DAVID. (2018). EVALUASI WEBSITE E-TICKETING DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING DAN WAMMI. *Jurnal PROCESSOR*, 13(2), 1287–1304.
- [3] Fadhilah, N., & Quranisari, S. H. (2022). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI M-TIX DAN TIX ID DALAM PEMBELIAN TIKET BIOSKOP DI KALANGAN MAHASISWA. *TRANSEKONOMIKA: AKUNTANSI, BISNIS DAN KEUANGAN*, 2(5), 153-162.
- [4] Fauzan, M. I., & Sujana, S. (2022). Pengaruh Kelengkapan Fitur Aplikasi, Kemudahan Transaksi, Dan Potongan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop Pada Aplikasi TIX ID. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(1), 1-14.
- [5] Hamid, K., Iqbal, M. W., Muhammad, H. A. B., Fuzail, Z., Ghafoor, Z. T., & Ahmad, S. (2022). Usability evaluation of mobile banking applications in digital business as emerging economy. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 22(1), 250-260.
- [6] Handita Anya Prameswari, Yusi Tyroni Mursityo, & Hanifah Muslimah Az-zahra. (2020). Evaluasi Usability dan Rekomendasi Perbaikan User Interface pada Aplikasi Mobile Cinepolis Indonesia menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(12), 4329–4338.
- [7] Huda, N. (2019, February 28). *IMPLEMENTASI METODE USABILITY TESTING DENGAN SYSTEM USABILITY SCALE DALAM PENILAIAN WEBSITE RS SILOAM...* ResearchGate; Center for Journal Management and Publication, Lambung Mangkurat University.
- [8] Noor, A., & Elvin Leander Hadisaputro. (2022, July 31). *Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire*. ResearchGate; unknown.
- [9] Prasetyo, B. R., Tazkiyah, I., Fadillah, A. R., Indonesiawan, R. C. S., & Alroy, M. (2022). EVALUASI APLIKASI E-TICKETING TIX ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1), 80–89.
- [10] Putri, A. R. R., & Indriyanti, A. D. (2023). Evaluasi Usability User Interface dan User Experience pada Aplikasi M. Tix dengan Metode Usability Testing (UT) dan System Usability Scale (SUS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(2), 21-32.
- [11] Rizky Ashar Murdiono, Tolle, H., & Agi Putra Kharisma. (2018). Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Mobile Penjualan Tiket Online. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(5), 2078–2085.
- [12] Rizma, A., & Aries Dwi Indriyanti. (2023). Evaluasi Usability User Interface dan User Experience pada Aplikasi M.Tix dengan Metode Usability Testing (UT) dan System Usability Scale (SUS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(2), 21–32.