

Pengaruh *User Experience* (UX) Design Terhadap Kemudahan Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi TIX ID

Mohamad Satya Fadzana ^{1*}, Dwi Agus Diartono ²

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi dan Industri, Universitas Stikubank, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

article info

Article history:

Received 27 December 2023

Received in revised form

28 February 2024

Accepted 20 April 2024

Available online July 2024.

DOI:

<https://doi.org/10.35870/jtik.v8i3.1993>

Keywords:

UX Design; User Interface; Mobile; User Experience Questionnaire; TIX ID; Tickets; .

Kata Kunci:

UX Desain; Pengalaman Pengguna; HP; Kuesioner Pengalaman Pengguna; TIX ID; Tiket; Bioskop.

abstract

In today's digital era, mobile applications have become integral to everyday life, including in the entertainment and online ticketing industries. This study aims to analyze the influence of User Experience (UX) design on user ease in using the Tix ID application, a popular online ticket sales platform. The research method used is a combination of descriptive analysis and case studies. Data was collected through an online survey targeting active users of the Tix ID application. The survey includes questions about UX aspects like navigation, interface design, responsiveness, and user satisfaction. In addition, in-depth interviews were conducted with several users to better understand their user experience. The research results show that UX design elements, such as an aquarium layout, easy navigation, and application responsiveness, significantly influence the user's ease in using the Tix ID application. Users who are satisfied with their experience are more likely to use an app continuously and recommend it to others. UEQ was announced to 120 respondents, and the results of the UEQ questionnaire showed that respondents had a positive impression of the TIX ID application, where the application showed positive/good results. The data collection process by researchers via an online questionnaire in this study was carried out for two weeks (3 October 2023 - 16 October 2023) and achieved 120 respondents. Respondent characteristics were collected based on gender, age, and frequency based on the use of the TIX ID application.

abstrak

Dalam era digital saat ini, aplikasi mobile telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, termasuk dalam industri hiburan dan tiket online. Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh desain User Experience (UX) terhadap kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi Tix Id, sebuah platform penjualan tiket online yang populer. Metode penelitian yang digunakan adalah kombinasi antara analisis deskriptif dan studi kasus. Data dikumpulkan melalui survei online yang menyasar pengguna aktif aplikasi Tix Id. Survei mencakup pertanyaan tentang aspek-aspek UX, seperti navigasi, desain antarmuka, responsivitas, dan kepuasan pengguna. Selain itu, wawancara mendalam juga dilakukan dengan sejumlah pengguna untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang pengalaman pengguna mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen-elemen desain UX, seperti tata letak yang intuitif, navigasi yang mudah, dan responsivitas aplikasi, secara signifikan mempengaruhi kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi Tix Id. Pengguna yang merasa puas dengan pengalaman mereka cenderung lebih mungkin menggunakan aplikasi secara berkelanjutan dan merekomendasikannya kepada orang lain. UEQ diberikan kepada 120 responden/pengguna aplikasi TIX ID, hasil dari kuesioner UEQ menunjukkan bahwa responden memiliki kesan positif terhadap aplikasi TIX ID dimana aplikasi menunjukkan hasil baik. Proses pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui kuesioner online pada penelitian ini dilakukan selama dua minggu (3 Oktober 2023 - 16 Oktober 2023) dan berhasil memperoleh sebanyak 120 responden. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan usia, serta frekuensi berdasarkan penggunaan aplikasi TIX ID.

Corresponding Author. Email: mohamadsatyafadzana@mhs.unisbank.ac.id ^{1}.

© E-ISSN: 2580-1643.

Copyright © 2024 by the authors of this article. Published by Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET). This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.



ACM Computing Classification System (CCS)

EBSCOhost

Communication and Mass Media Complete (CMMC)

1. Latar Belakang

Pada saat ini UX sering dianggap seperti sebuah komponen paling penting dalam terbentuknya sebuah layanan produk digital salah satunya website. Kemajuan dan performa kinerja dari website tersebut sangatlah membantu dengan adanya UX yang diterapkan pada website mereka. Selain memberikan tampilan website yang menarik, dengan dibuatnya UX pada suatu website memberikan informasi kemudahan bagi orang untuk menggunakannya website ini. Dengan adanya penerapan UX pada website memberikan keseimbangan dari apa yang diperoleh dengan apa saja yang dibutuhkan pada aplikasi tersebut [1]. Pada era yang sudah berkembang pesat ini perkembangan teknologi sangat besar dan pesat sehingga semua seluruh penduduk yang di Indonesia telah menggunakan, penduduk indonesia telah yakin bahwa teknologi yang sekarang ini dapat dipergunakan dalam memenuhi kegiatan penduduk Indonesia sehari-hari menjadi lebih efisien dan lebih ringkas lagi.

Internet termasuk kedalam perkembangan teknologi yang sangat maju dan banyak dipergunakan oleh semua orang terutama bangsa milenial. Dengan datangnya dari internet itu sendiri hadirnya sebuah bentuk nyata dalam pembuatan aplikasi berbasis mobile yang berjalanya internet sebagai media layanan untuk pembelian tiket di tempat bioskop secara real time maupun secara tidak langsung sekaligus yaitu aplikasi mobile TIX ID [2]. Aplikasi mobile TIX ID adalah sebuah aplikasi yang menyediakan layanan yang digunakan untuk pembelian tiket bioskop. Aplikasi ini juga diciptakan oleh PT. Nusantara Raya Sejahtera perusahaan tersebut berdiri sejak tahun 1985 dan merupakan Perusahaan cukup besar yang bisa mengoperasikan bioskop XXI, 21, dan juga Premier.6 Tix id rilis pertama kali pada tanggal 21 maret 2018, aplikasi tersebut hadir ke pengguna untuk memudahkan layanan umum membeli tiket bioskop tanpa perlu susah mengantri ke loket bioskop dan bisa bebas memilih kursi yang mereka inginkan, dan bisa mengunduhnya di playstore untuk pengguna android atau app store bagi pengguna I phone secara gratis. Tix id memiliki tampilan menggunakan dominan warna birunya dan putih sebagai simbolnya. Aplikasi Tix id juga banyak dipromosikan oleh remaja jaman sekarang di media sosial telegram, instagram dan lain-

lain [3]. Pengalaman pengguna (UX) sangat penting bagi pembuat untuk diperhatikan untuk keseluruhan rancangan yang telah dirasakan oleh pengguna sebagai nilai faktor dari percakapan dan konteks dengan system atau produk yang termasuk pengaruh penggunaan dari sebuah sistem, perangkat, atau produk, termasuk dari pengaruh *usability*, *usefulness*, dan termasuk dampak emosional terjadi ketika interaksi [4].

User Experience Questionnaire (UEQ) digunakan untuk memperoleh perhitungan evaluasi pengguna *User Experience* (UX) (Fitrandi, Az-zahra, & Herlambang, 2019). Membuat *User Experience* dalam sebuah prinsip merupakan penilaian yang menentukan nilai Tingkat akhir kepuasan sendiri dalam penilaian *User Experience* berupa kepuasan, kenyamanan akan sebuah jasa, produk, dll. Dengan menggunakan metode penilaian *User Experience* dapat diketahui apa saja yang dialami dari sebuah pengguna, kemudahan, dan rasa puas ketika menggunakan web (Widhiyani, Arthana, & Pradnyana, 2018). *User experience* memiliki enam skala pengukuran yaitu *Attractiveness*, *efficiency*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* (Wulandari & Farida, 2018). *Attractiveness* (daya tarik) terkait bagaimana kesan pertama seseorang terhadap sebuah produk. *Efficiency* (efisiensi) terkait seberapa besar pengguna menyelesaikan tugasnya akan dengan cepat serta mudah dan efisien. *Perspicuity* (kejelasan) terkait dengan apakah pengguna dapat menyelesaikan tugas sebagai dengan mudah. *Dependability* (ketepatan) biasanya digunakan dengan seberapa besar ketepatan pengguna dapat melakukan interaksi ketika menggunakan produk lebih aman. *Stimulation* (stimulasi) berkaitan dengan seberapa besar pengguna ketika menggunakan produk tersebut merasa termotivasi. *Novelty* (kebaruan) berkaitan dengan apakah prodek yang digunakan kreatif atau tidak kreatif [5].

User Experience Questionnaire merupakan metode yang mengevaluasi pengukuran terhadap UX dengan menggunakan pertanyaan kuesioner. Pada mulanya awal UEQ tersedia dalam Bahasa Jerman. Tetapi pada sekarang UEQ telah tersedia lebih dari 30 bahasa, termasuk juga terdapat Bahasa Indonesia. UEQ dapat digunakan secara gratis tanpa biaya lisensi dan bisa diakses semua pengguna melalui link <https://www.ueq-online.org/>. UEQ memiliki beberapa aturan penggunaan Dimana aturan tersebut

dapat digunakan untuk menentukan area yang memerlukan peningkatan lebih dan menguji apakah sebuah system tersebut memiliki UX yang memadai. UEQ juga menyediakan tools untuk menganalisis data dan membagikan hasilnya secara tepat dan juga akurat dengan mudah. Peningkatan efektifitas yang lumayan pesat, efisiensi serta memberikan kemudahan pada manusia yang dilakukan seperti komunikasi, transaksi, edukasi, hingga hiburan juga termasuk merupakan dampak adanya dari perkembangan teknologi informasi yang pesat ini [6].

2. Metode Penelitian

Kerangka Penelitian

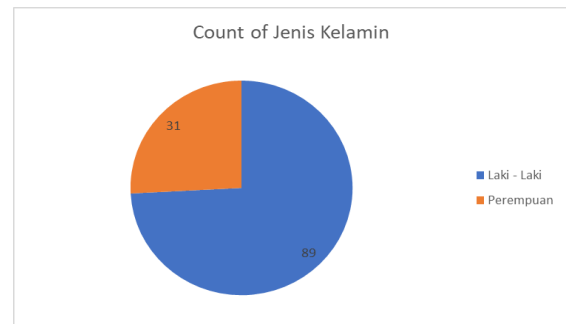
Penelitian saya telah lakukan ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan penelitian yaitu bagaimana cara mengukur tingkat pengalaman pengguna (user experience) pada aplikasi tiketing mobile TIX ID [7]. Bagaimana cara mengetahui pengalaman pengguna atau responden (*user experience*) pada aplikasi mobile TIX ID, dan mengetahui variabel apa yang dimiliki untuk mendapatkan respons positif dari pengguna serta yang masih memerlukan peningkatan kualitas yang akan diajukan sebagai saran atau masukan evaluasi untuk aplikasi TIX ID [8].

Penelitian ini dilakukan selama satu bulan terhitung sejak bulan Oktober– November 2023. Data yang berhasil dikumpulkan pada penelitian tersebut akan dianalisis secara kuantitatif menggunakan statistik deskriptif. sebagai peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yang terdiri dari dua metode: pengumpulan data dan analisis data. Metode pengumpulan data dilakukan dengan survei kuesioner yang disebarkan secara tidak langsung. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui media sosial, seperti Whatsapp, Instagram, serta platform penyebaran kuesioner online Kudata menggunakan Google Forms [9]. Metode analisis data dilakukan setelah data kuesioner berhasil dikumpulkan. Peneliti melakukan analisis data secara kuantitatif menggunakan statistik deskriptif.

Populasi dan sampel penelitian

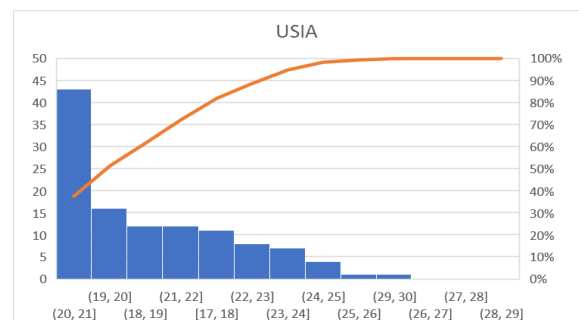
Responden dalam penelitian ini adalah seluruh orang yang menggunakan TIX ID sebagai alat untuk pembelian tiket di bioskop. Berdasarkan data

didapatkan bahwa jumlah responden yang didapat adalah sebanyak 120 responden. Hasil analisis demografis yang ditunjukkan data tersebut bahwa mayoritas responden yang paling banyak pada penelitian ini adalah Laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa Laki-laki lebih banyak menggunakan aplikasi TIX ID dibandingkan perempuan. Penelitian oleh (Alvara Strategic Research, 2019) menemukan bahwa jumlah pengguna mobile aplikasi di Indonesia sedikit didominasi oleh perempuan, tetapi cenderung seimbang antara perempuan dan laki-laki.



Gambar 1. Banyak Responden

Hasil analisis demografis yang ditunjukkan data tersebut bahwa mayoritas responden yang paling banyak pada penelitian ini adalah Laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa Laki-laki lebih banyak menggunakan aplikasi TIX ID dibandingkan perempuan. Penelitian oleh (Alvara Strategic Research., 2019) menemukan bahwa jumlah pengguna mobile aplikasi di Indonesia sedikit didominasi oleh perempuan, tetapi cenderung seimbang antara perempuan dan laki-laki. Sampel penelitian random yang di ambil adalah 100% Pengguna menggunakan aplikasi mobile TIX ID jumlah populasi pengguna TIX yaitu sebanyak 120 orang responden dan minimal Berusia minimal 17 tahun mengisi kuesioner [10].



Gambar 2. Sampel penelitian random

Hasil analisis demografis menunjukkan bahwa mayoritas usia dari responden pada penelitian ini berusia 20-21 tahun. Kelompok usia ini termasuk di dalam generasi Z. Hal ini bersamaan dengan penelitian oleh (Alvara Strategic Research., 2019) yang menemukan bahwa mayoritas pengguna mobile aplikasi di Indonesia merupakan usia muda yang berusia 17 – 24 tahun

Pengumpulan Data Menggunakan UEQ

Kuesioner UEQ atau *User Experience Questionnaire* adalah kuesioner berupa pertanyaan yang hasilnya nanti bisa dipergunakan dalam *usability* testing untuk mengukur tingkat *user experience* suatu organisasi dengan cepat. UEQ dapat diunduh di www.ueq-online.org. Terdapat 6 skala faktor dengan total 26 elemen yang dikategorikan berdasarkan skala-skala pengukuran yang terdapat pada UEQ. Skala *User Experience* dalam kuesioner adalah:

1) *Attractiveness* (Daya tarik)

Daya Tarik adalah sebuah pertanyaan dalam persepsi keseluruhannya. Contoh: sudah bagus atau belum bagus, atraktif atau tidak atraktif.

2) *Efficiency* (Efisiensi)

Kecepatan pengguna menyelesaikan tugas. Contohnya: lebih mempercepat/memperlambat, mudah/susah.

3) *Perspicuity* (Kejelasan)

Kemudahan penggunaan suatu produk. Misal: mudah dipahami atau sulit dipahami.

4) *Dependability* (Ketepatan)

Dapatkah interaksi dikontrol oleh pengguna? Contoh: dapat diprediksi atau tidak dapat diprediksi, pembantu atau penghalang.

5) *Stimulation* (Stimulasi)

Sebagaimana pengguna atau responden agar mendorong untuk menggunakan aplikasi tersebut. Contohnya: berguna atau tidak berguna, memukau atau tidak memukau.

6) *Novelty* (Kebaruan)

Apakah desain produk inovatif dan kreatif? Apakah produk mampu mendapatkan perhatian pengguna? Seberapa kreatif atau besar kebaruandariproduk.

Proses mengevaluasi dengan menggunakan UEQ pertama dari responden atau pengguna diminta untuk menggunakan aplikasi e-wallet dan mencoba semua fitur yang ada pada TIX ID, hal tersebut dapat

dilakukan supaya pengguna bisa dapat *feedback* yang lebih baik dari hasil UEQ secara akurat dan tepat. Pengguna bisa mengisi UEQ agar sesuai dengan apa yang mereka rasakan ketika menggunakan website, baik dalam bentuk fungsi, warna, jenis tulisan, tata letak, dll. Setelah menggunakan aplikasi, pengguna diminta untuk mengisi kuesioner UEQ melalui form yang telah diberikan kepada pengguna dimana pengisian kuesioner diarahkan sesuai dengan ketentuan UEQ yakni tidak selamanya poin 7 hasil dari nilai paling tinggi atau unggul pada kuesioner ini.

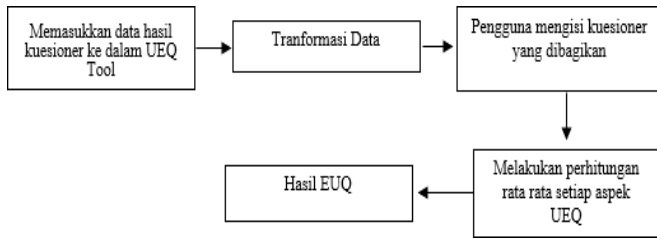
Dilihat dari penelitian ini menggunakan pengukuran user experience dilakukan dengan mengisi kuesioner UEQ yang terdiri dari 26 pertanyaan dan digolongkan menjadi 6 tipe yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*). Data yang telah dikumpulkan dari responden kemudian dimasukkan kedalam UEQ tool data analysis versi 12 dan dijadikan sebagai nilai masukan untuk menghitung nilai pengalaman pengguna dari TIX ID [11].

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton	3
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik	7
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat	9
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional	10
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung	11
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk	12
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana	13
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan	14
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan	15
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman	16
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
tidak jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26

Gambar 2. Pernyataan UEQ

Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data yang diperoleh dari responden selanjutnya diolah menggunakan UEQ tools versi 12. Dari penelitian olah dari sumber data kemudian dilakukannanalisa untuk memperoleh informasi mengenai user experience dari TIX ID. Proses dalam olah data bisa dilihat pada gambar 3 berikut:



Gambar 3. Proses pengolahan data UEQ

Selanjutnya dilakukan analisis dan pembahasan dari hasil pengumpulan data kuesioner UEQ yang telah dilakukan sebelumnya. Pada tahapan ini akan dijelaskan hasil dari kuesioner UEQ, selanjutnya akan dilakukan di dapatkan dari hasil kuesioner UEQ pada aplikasi TIX ID. Pengambilan kesimpulan dilakukan setelah semua tahapan-tahapan dalam penelitian selesai dilakukan [12].

Uji Validitas dan Realibilitas

Peneliti melakukan uji validitas dengan menghitung koefisien korelasi *Pearson Product Moment* (r hitung) yang berarti mengkorelasikan setiap item pernyataan dengan total skor masing-masing item yang diperoleh dari jawaban responden. Suatu item pernyataan yang dinyatakan valid berarti mampu memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat. Pada koefisien korelasi *Pearson Product Moment*, suatu item dapat dikatakan valid jika nilai r hitung $> r$ tabel. Nilai r table diketahui berdasarkan jumlah responden (N) dan validitasnya ditentukan dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 120 responden dengan nilai r tabel 0,1361. Setiap item dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung nya lebih besar dari 0,1361. Uji validitas masuk ke dalam uji validitas aplikasi TIX ID. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan melihat nilai Cronbach's Alpha dari tiap variabel. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila memperoleh nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6 atau 0,7. Variabel yang dinyatakan reliabel berarti dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis *user experience* pada TIX ID dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada seluruh remaja yang suka menonton bioskop yang ada di kota Semarang. Secara keseluruhan, pertanyaan telah diisi oleh 120 pengguna aplikasi

kemudian data dari hasil kuesioner tersebut diinput kedalam tabel UEQ Tools data analysis. Sehabis diinput, berikutnya melakukan transformasi data dengan cara menghitung nilai yang diperoleh dari pertanyaan kuesioner UEQ dikurangi dengan 4 dan diperoleh nilai positif atau negative dari setiap item UEQ. Nilai +3 merupakan nilai positif tertinggi dan -3 merupakan nilai negative terendah. Hasil dari perubahan data kemudian diolah lagi untuk mendapatkan nilai rata-rata yang wajib setiap aspek UEQ.[13]

Hasil Analisis Pengalaman Penggunaan Aplikasi TIX ID

Hasil analisis pengalaman penggunaan pada aplikasi TIX ID menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuesioner sebanyak 120 responden memiliki impresi yang positif terhadap aplikasi TIX ID. Hal tersebut bisa dilihat dari nilai mean dari 26 item yang menunjukkan positive evaluation. menurut nilai faktor pada UEQ bahwa yang telah mencapai evaluasi positif juga tentu saja akan menghasilkan juga nilai evaluasi positif pada 6 skala UEQ. Hal tersebut bisa memperhatikan dari tabel 1 berikut bawah ini.

Tabel 1. Hasil Mean UEQ

Aspek UX	Nilai Skala UEQ
Daya Tarik (Attractiveness)	1,379
Kejelasan (Perspicuity)	1,315
Efisiensi (Efficiency)	1,423
Ketepatan (Dependability)	1,275
Stimulasi (Stimulation)	1,265
Kebaruan (Novelty)	1,427

Berdasarkan hasil nilai dari pengolahan tersebut pada tabel 1, tertinggi diperoleh di aspek kebaruan (*novelty*) dengan nilai 1,427. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi TIX ID mempunyai desain bentuk yang pembaruan dan memiliki daya cipta serta mampu mendapatkan perhatian pengguna. Interaksi dengan aplikasi TIX ID cukup baik dan dapat dikendalikan oleh pengguna, hal ini berdasarkan aspek dependability yang memperoleh nilai 1,275. Aspek efisiensi memperoleh impresi positif, hal ini menunjukkan pengguna dapat menyelesaikan transaksi pemesanan tiket dengan cepat ketika menggunakan aplikasi TIX ID. Aspek kejelasan menunjukkan nilai 1,423 yang berarti aplikasi TIX ID dapat mudah dipahami dan dipelajari karena faktor kejelasan dan kemudahan mendapatkan nilai positif. Hasil perhitungan nilai UEQ untuk aspek stimulasi

adalah 1,265 hal tersebut bahwa aplikasi mobile TIX ID sudah bermanfaat bagi pengguna dan memotivasi pengguna untuk menggunakannya. Rekomendasi Stimulasi untuk peningkatan salah satu halaman penting yang ada pada aplikasi mobile ticketing bioskop adalah halaman untuk pembelian pesanan tiket dan pemesanan makanan. Halaman tersebut wajib mengarahkan pengguna untuk menyelesaikan pesanan mereka dan melakukan pembayaran dengan baik agar terkesan menarik dilihat oleh pengguna aplikasi. Berikut ini merupakan tampilan awal yang muncul pada halaman “ringkasan order” di aplikasi mobile TIX ID.

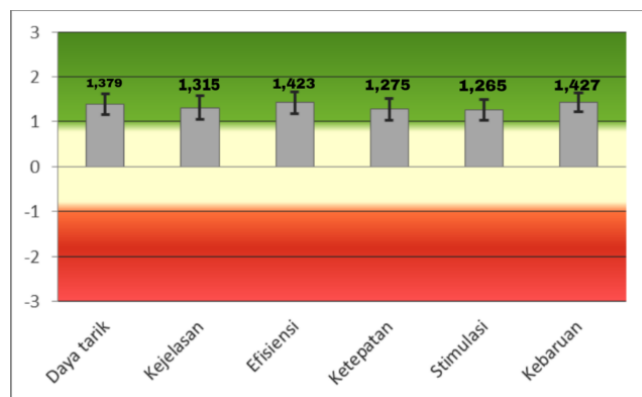
Selanjutnya rekomendasi ketepatan Selain itu, juga perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan pengalaman user experience pengguna pada variabel ketepatan (dependability) karena variabel tersebut mendapatkan nilai evaluasi dan benchmark terendah kedua setelah variabel stimulasi (stimulation). Variabel ketepatan (dependability) mengukur kesan pengguna terhadap pengendalian saat berinteraksi dengan produk. Berdasarkan tujuan ulasan bintang satu yang digunakan, banyak pengguna aplikasi mobile TIX ID yang mengalami permasalahan terkait masalah e-ticket yang lambat dan berujung pada kegagalan pemesanan atau *failed order* ter *cancel*. Hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian jumlah kursi kosong

pada aplikasi mobile TIX ID. Permasalahan tersebut menunjukkan respons aplikasi tidak dapat diprediksi pengguna (*unpredictable*). Maka dari itu, aplikasi mobile TIX ID perlu meningkatkan proses real-time update yang lebih cepat dan efisien dengan bioskop yang menjadi mitra dalam hal ketepatan jumlah kursi yang tersedia. Berdasarkan nilai hasil dari penelitian yang telah saya lakukan ini terdapat jenis hasil evaluasi untuk seluruh aspek memiliki nilai yang positif, dimana seluruh aspek UX mendapatkan nilai skor diatas 0,8. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata impresi >0,8 merupakan evaluasi positif [14].

Dari semua aspek, nilai rata-rata supaya mencapai aspek daya tarik (*attractiveness*) adalah 1,379 yang dapat diartikan aplikasi TIX ID belum memberikan kenyamanan pada pengguna, serta belum cukup atraktif. Hal ini sesuai dengan hasil uji untuk faktor tidak atraktif dan tidak nyaman yang memiliki nilai impresi normal dan dibawah rata-rata, sehingga membutuhkan upaya untuk meningkatkan nilai tersebut dengan cara memperbaiki perubahan aplikasi TIX ID yang memukau pengguna dan nyaman digunakan oleh semua pengguna aplikasi. Nilai setiap rata-rata dari hasil pengolahan dari semua variabel dari aspek daya tarik (*attractiveness*) UEQ dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Pengujian UEQ

Mean	Varian	Std. Dev	No	Left	Right	Scale
↑ 1.4	3.1	1.8	120	Menyusahkan	Menyenangkan	Daya Tarik
↑ 1.4	3.4	1.8	120	Baik	Buruk	Daya Tarik
↑ 1.3	2.6	1.6	120	Tidak disukai	Menggembirakan	Daya Tarik
↑ 1.5	2.5	1.6	120	Tidak nyaman	Nyaman	Daya Tarik
↑ 1.4	2.3	1.5	120	Atraktif	Tidak Atraktif	Daya Tarik
↑ 1.4	2.5	1.6	120	Ramah Pengguna	Tidak Ramah Pengguna	Daya Tarik



Gambar 4. Grafik Hasil Pengujian UEQ

Setiap bar pada gambar 4 menunjukkan bahwa setiap skala memiliki nilai mean yang berada pada zona hijau yang berarti bahwa responden memiliki impresi positif terkait pengalaman penggunaan TIX ID meski skala daya tarik berada pada batas zona hijau. Selain itu, pada bar yang mewakili setiap skala, terdapat garis yang berada pada tengah bar yang mewakili nilai *confidence interval* pada setiap skala (*error bar*). Adapun nilai *error bar* dapat dilihat pada kolom confidence dalam tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Skala

Scale	Mean	Std. Dev	N	Confidence Interval	Interval
Daya Tarik	1.379	1.295	120	1.147	1.611
Kejelasan	1.315	1.425	120	1.060	1.570
Efisiensi	1.423	1.348	120	1.182	1.664
Ketepatan	1.275	1.386	120	1.027	1.523
Stimulasi	1.265	1.319	120	1.029	1.501
Kebaruan	1.427	1.148	120	1.222	1.633

Berdasarkan pada tabel 3 yaitu tentang nilai interval untuk setiap skala pengujian mengatakan bahwa rata-rata pengujian tertinggi diperoleh pada aspek Kebaruan sebanyak 1,427 yang berarti berdasarkan respons pengguna sistem dinyatakan tepat digunakan. Mungkin hal seperti ini dikarenakan sistem aplikasi TIX ID yang sudah diuji dari salah satunya sistem yang dapat digunakan untuk menunjang berjalannya pelayanan pemesanan tiket bioskop *online* [15].

4. Kesimpulan

Saran penulis yang bisa di perbaiki lagi untuk pihak pengembang/ pembuat aplikasi dan peneliti selanjutnya berdasarkan hasil penelitian penulis yang dilakukan adalah sebagai berikut ini:

- 1) Pihak pengembang aplikasi mobile TIX ID dapat memprioritaskan lebih lagi dari sisi peningkatan pengalaman pengguna aplikasi mobile TIX ID pada aspek Stimulasi (Stimulation) dan ketepatan (dependability) sesuai rekomendasi yang telah diberikan agar mendapatkan nilai benchmark yang lebih baik lagi. Pihak pengembang aplikasi TIX ID dapat mempertimbangkan rekomendasi yang telah diberikan pada penelitian ini.
- 2) Rekomendasi tersebut dapat diimplementasikan oleh pengembang aplikasi Tix Id dengan melakukan integrasi fitur baru yang memperbaiki navigasi, meningkatkan responsivitas, dan menyederhanakan antarmuka pengguna. Hal ini dapat meningkatkan pengalaman pengguna karena memudahkan akses dan penggunaan aplikasi, mengurangi kebingungan, serta memberikan tampilan yang lebih bersih dan efisien.
- 3) Pihak yang ingin melakukan terhadap penelitian selanjutnya bisa menggunakan metode evaluasi Heuristic Evaluation agar mendapatkan hasil evaluasi pengalaman pengguna aplikasi dari

perspektif para ahli (*expert*) sebagai bahan evaluasi yang sangat cukup berpengalaman di bidang *user experience* (UX).

5. Daftar Pustaka

- [1] Pratama, Y. A. S., & Supriyadi, S. (2022). Pengembangan UI/UX Berbasis Metode Design Thinking Fitur Send Your Waste Perusahaan Waste4change. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 5(2), 99-110. DOI: <https://doi.org/10.37792/jukanti.v5i2.554>.
- [2] Noor, A., & Hadisaputro, E. L. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 672-677. DOI: <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.188>.
- [3] Wicaksono, R. W., & Subagja, G. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Online (Studi Pada Pengguna Aplikasi TIX. ID Di Bandar Lampung) The Effect Of E-Trust And E-Service Quality In Online Repurchase Interest Of TIX ID (Survey On TIX ID Application User In Bandar Lampung). *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 1(5), 10-10.
- [4] Umar, R., Ifani, A. Z., Ammatulloh, F. I., & Anggriani, M. (2020). Analisis Sistem Informasi Web Lsp Uad Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 4(2), 173-178. DOI: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol4No2.pp173-178>.

- [5] Kusumo, R. H. P., Beni Suranto, S. T., & Eng, M. S. (2023). Evaluasi User Experience Sistem Informasi Manajemen Tugas Akhir (SEKAWAN) Informatika Universitas Islam Indonesia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *AUTOMATA*, 4(1).
- [6] Syahputra, R. P., Hardiartama, R., Kristana, B. P., & Wulansari, A. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA). *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(2), 228-236. DOI: <https://doi.org/10.33365/jatika.v4i2.2630>.
- [7] Islami, R., Hilabi, S. S., & Hananto, A. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Traveloka dan Tiket. Com Menggunakan Metode User Experience Quesionnaire. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 497-505. DOI: 10.33395/remik.v7i1.12106.
- [8] Fariska, A. A., Putra, P., Oktadini, N. R., Meiriza, A., & Sevtiyuni, P. E. (2022). Evaluasi User Experience Aplikasi Tokopedia Dengan Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11), 15898-15909. DOI: <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i11.10029>.
- [9] Yolanova, D., & Indriyanti, A. D. (2021). Evaluasi User Experience Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(3), 8-13.
- [10] Annisa, F. D. N., Jaya, J. N. U., & Surmiati, S. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(3), 242-251. DOI: <https://doi.org/10.47065/josh.v3i3.1527>.