

**EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TIKET.COM
MENGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**



EFFENDY ANDI FERRY

H071171310



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI *TIKET.COM*
MENGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)***

**EFFENDY ANDI FERRY
H071171310**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI TIKET.COM
MENGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

**EFFENDY ANDI FERRY
H071171310**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program Studi Sistem Informasi

pada

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

**EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TIKET.COM
MENGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)****EFFENDY ANDI FERRY****H071171310**

Skripsi,

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Sistem Informasi pada 1
Agustus 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

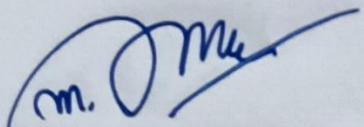
Program Studi Sistem Informasi
Departemen Matematika
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:

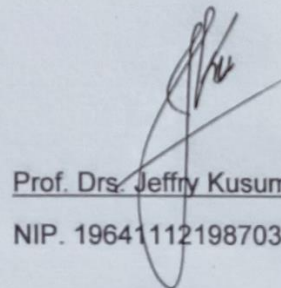
Pembimbing Tugas Akhir,

Mengetahui:

Ketua Program Studi,

Muhammad Sadno, S.Si., M.Si.

NIP. 199008162022043001

Prof. Drs. Jeffry Kusuma, Ph.D.

NIP. 196411121987031002



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi Tiket.Com Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Muhammad Sadno, S.Si., M.Si. sebagai Pembimbing Utama). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 1 Agustus 2024



Effendy Andi Ferry

H071171310

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kesempatan dan kelancaran bagi penulis dalam penyelesaian tugas akhir yang berjudul " *Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Tiket.Com Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)*" ini. Dengan berbagai rintangan yang dihadapi saat menyelesaikan tugas ini, tidak lupa untuk penulis mengucapkan terima kasih atas kontribusi dan bantuannya kepada:

1. Rektor Universitas Hasanuddin, Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** beserta jajarannya.
2. Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, **Dr. Eng. Amiruddin** beserta jajarannya.
3. Ketua Departemen Matematika Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin, Bapak **Prof. Dr. Nurdin, S.Si., M.Si.**, atas seluruh ilmu dan saran-saran yang telah diberikan.
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi, Bapak **Prof. Drs. Jeffry Kusuma, Ph.D.** atas seluruh ilmu dan saran-saran yang telah diberikan.
5. Ketua Program Studi Sistem Informasi periode sebelumnya, Bapak **Dr. Khaeruddin, M.Sc.** yang telah senantiasa membantu dan memberikan arahan selama masa studi penulis.
6. Penasehat Akademik Penulis, Bapak **A. Muh. Amil Siddik, S.Si., M.Si.** yang telah senantiasa membantu, membimbing, dan memberikan arahan selama masa studi penulis.
7. Pembimbing Utama Penulis Bapak **Muhammad Sadno, S.Si., M.Si.** yang telah senantiasa membantu, membimbing, dan memberikan arahan selama masa studi penulis khususnya dalam masa penyusunan skripsi ini.
8. Kedua dosen penguji, Bapak **A. Muh. Amil Siddik, S.Si., M.Si.** dan Bapak **Dr. Khaeruddin, M.Sc.** yang telah memberikan kritik dan masukan yang bermanfaat dalam penelitian tugas akhir ini sehingga oleh karenanya skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
9. Bapak/Ibu **Dosen Program Studi Sistem Informasi** beserta seluruh tenaga pendidik yang telah memberikan ilmu dan mendidik penulis selama masa perkuliahan. Serta kepada seluruh staf dan pegawai **Departemen Matematika** yang telah membantu penulis terutama dalam segala proses administrasi.
10. Kedua orang tua penulis, Bapak **Ferry Andi** dan Ibu **Hendrayanti** Atas kesabaran, doa dan dukungan moral yang diberikan serta seluruh anggota keluarga penulis.
11. Seluruh teman-teman program studi **Sistem Informasi Angkatan 2017.**
12. Terima kasih untuk seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama untuk pembaca dan peneliti berikutnya dan semua pihak yang berkepentingan.

Makassar, 1 Agustus 2024

Effendy Andi Ferry

H071171310

ABSTRAK

EFFENDY ANDI FERRY. **Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi Tiket.Com Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)** (dibimbing oleh Muhammad Sadno, S.Si., M.Si.). Tiket.com merupakan salah satu aplikasi penyedia jasa pemesanan tiket online travel yang telah digunakan oleh masyarakat Indonesia dalam waktu yang cukup lama. Seiring perkembangannya, diperlukan evaluasi guna mengukur tingkat *User Experience* dari para pengguna terhadap fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Tiket.com. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat *User Experience* yang didapatkan oleh para pengguna terhadap fitur-fitur pada aplikasi Tiket.com dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif berdasarkan informasi dan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan studi literatur. Sampel pada penelitian ini memiliki sebanyak 257 responden yang terdiri dari para pengguna tiket.com dengan instrumen pengumpulan data yang menggunakan kuesioner UEQ yang terdiri dari 26 pertanyaan. Sehingga diperoleh hasil analisis yang menunjukkan skor rata-rata dari ke enam skala UEQ yaitu: daya tarik 3,11; efisiensi 3,81; kejelasan 2,15; ketepatan 3,05; stimulasi 2,91; kebaruan 1,8. Berdasarkan hasil tersebut, dinyatakan bahwa tingkat *user experience* terhadap fitur pemesanan pada aplikasi tiket.com, masuk kedalam kategori *above average* untuk seluruh aspek mulai dari aspek daya tarik (*attractiveness*), hingga aspek kebaruan (*novelty*). Oleh karenanya, fitur-fitur pada aplikasi Tiket.com masih perlu pengembangan pada aspek keseluruhan agar dapat memberikan kualitas pengalaman pengguna yang lebih baik untuk kedepannya.

Kata kunci: *User Experience*, Tiket.com, *User Experience Questionnaire*

ABSTRACT

EFFENDY ANDI FERRY. **Evaluation of User Experience for Tiket.com Application using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method** (supervised by Muhammad Sadno, S.Si., M.Sc.). Tiket.com is one of the online travel ticket booking service provider applications that has been used by the Indonesian people for a long time. Along with its development, an evaluation is needed to measure the level of User Experience from users on the features contained in the Tiket.com application. This study aims to measure the level of User Experience obtained by users on the features of the Tiket.com application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. This research is a descriptive quantitative research based on information and data obtained through the distribution of questionnaires and literature studies. The sample in this study had 257 respondents consisting of tiket.com users with data collection instruments using a UEQ questionnaire consisting of 26 questions. So that the results of the analysis show the average score of the six UEQ scales, namely: attractiveness 3.11; efficiency 3.81; clarity 2.15; accuracy 3.05; stimulation 2.91; novelty 1.8. Based on these results, it is stated that the level of user experience towards the airplane ticket booking feature on the tiket.com application, falls into the above average category for all aspects starting from the attractiveness aspect, to the novelty aspect. Therefore, the features on the Tiket.com application still need development in overall aspects in order to provide a better quality of user experience in the future.

Keywords: *User Experience, Tiket.com, User Experience Questionnaire*

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERYATAAN PENGAJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | v |
| UCAPAN TERIMA KASIH..... | vi |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 2 |
| 1.4 Batasan Masalah | 2 |
| 1.5 Landasan Teori..... | 2 |
| 1.5.1 <i>Design Science</i> | 2 |
| 1.5.2 Evaluasi | 5 |
| 1.5.4 <i>User Experience</i> | 5 |
| 1.5.5 Elemen <i>User Experience</i> | 5 |
| 1.5.6 <i>Online Travel Agent</i> | 6 |
| 1.5.7 <i>Mobile Ticketing</i> | 6 |
| 1.5.8 Tiket.com | 6 |
| 1.5.7 <i>User Experince Questionnaire (UEQ)</i> | 13 |
| 1.5.8 UEQ Data Analisis <i>Tools</i> | 17 |
| 1.5.9 Penelitian Terkait | 21 |
| BAB II METODE PENELITIAN | 23 |
| 2.1 Pendekatan Penelitian..... | 23 |
| 2.2 Waktu dan Tempat | 23 |

| | |
|---|----|
| 2.3 Deskripsi Data | 23 |
| 2.4 Tahapan Penelitian | 24 |
| 2.5 Instrumen Penelitian | 25 |
| 2.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 25 |
| 2.7 Analisis Data..... | 25 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | 27 |
| 3.1 Analisis Demografis | 27 |
| 3.1.1 Hasil Analisis Demografis | 27 |
| 3.2 Distribusi Jawaban..... | 29 |
| 3.3 Uji Validitas dan Reabilitas | 30 |
| 3.4 Analisis Hasil Pengukuran UEQ | 33 |
| 3.5 Pembahasan..... | 42 |
| BAB IV PENUTUP | 43 |
| 4.1 Kesimpulan..... | 43 |
| 4.2 Saran | 43 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 44 |
| LAMPIRAN | 46 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1 <i>Benchmark Interval</i> Skala UEQ..... | 15 |
| Tabel 2 UEQ..... | 15 |
| Tabel 3 Waktu penelitian..... | 23 |
| Tabel 4 Distribusi jawaban | 29 |
| Tabel 5 Hasil uji validitas..... | 31 |
| Tabel 6 Tabel reliabilitas (Arikunto, 2010)..... | 32 |
| Tabel 7 Hasil uji reliabilitas | 33 |
| Tabel 8 Hasil kuesioner | 33 |
| Tabel 9 Hasil konversi | 34 |
| Tabel 10 <i>Means per person</i> | 34 |
| Tabel 11 <i>Scale Mean</i> | 35 |
| Tabel 12 Hasil <i>Attractiveness</i> | 37 |
| Tabel 13 Hasil <i>Perspicuity</i> | 37 |
| Tabel 14 Hasil <i>Efficiency</i> | 38 |
| Tabel 15 Hasil <i>Dependability</i> | 38 |
| Tabel 16 Tabel <i>Stimulation</i> | 39 |
| Tabel 17 Hasil <i>Novelty</i> | 39 |
| Tabel 18 <i>Scale Means</i> Tiket.com | 40 |
| Tabel 19 Detail hasil benchmark | 41 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | |
|---|----|
| Gambar 1 <i>Information Systems Research Framework</i> (Hevner dkk, 2004) | 4 |
| Gambar 2 Penerapan <i>Information Systems Research Framework</i> | 4 |
| Gambar 3 Halaman utama Tiket.com | 7 |
| Gambar 4 Halaman pemesanan tiket pesawat | 8 |
| Gambar 5 Halaman pemesanan hotel | 9 |
| Gambar 6 Halaman pemesanan tiket kereta..... | 10 |
| Gambar 7 Halaman penyewaan mobil | 11 |
| Gambar 8 Halaman pemesanan tiket konser | 12 |
| Gambar 9 UEQ https://www.ueq-online.org/ | 13 |
| Gambar 10 Skala stuktur UEQ..... | 14 |
| Gambar 11 Lembar kerja UEQ <i>tools</i> | 18 |
| Gambar 12 Pilih bahasa..... | 18 |
| Gambar 13 Penginputan data | 19 |
| Gambar 14 Halaman result | 20 |
| Gambar 15 <i>Scale Consistency</i> | 20 |
| Gambar 16 <i>Benchmark</i> | 21 |
| Gambar 17 Tahapan penelitian..... | 24 |
| Gambar 18 Proses pengolahan data | 25 |
| Gambar 19 Persentase jenis kelamin | 27 |
| Gambar 20 Persentase usia..... | 27 |
| Gambar 21 Persentase lama pengguna | 28 |
| Gambar 22 Persentase seberapa sering | 28 |
| Gambar 23 Grafik nilai <i>scale mean</i> Tiket.com..... | 40 |
| Gambar 24 Diagram <i>Benchmark</i> Tiket.com | 41 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---------------------------|----------------|
| Lampiran 1 Kuesioner..... | 46 |
| Lampiran 2 Excel..... | 48 |

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan suatu sarana yang dimanfaatkan dalam keberlangsungan hidup manusia. Seiring perkembangan teknologi saat sekarang ini, pengguna internet semakin bertambah dari tahun ke tahun. Menurut BPS pengguna internet pada tahun 2021 sebanyak 62,1% dan pada tahun 2022 meningkat menjadi 66,49%, hal ini menandakan bahwa hampir seluruh aktivitas manusia dikerjakan melalui internet (Sutarsih & Maharani, 2022). Kehadiran internet dalam memenuhi kebutuhan keseharian manusia sangatlah bermanfaat karena mampu memudahkan setiap pekerjaan manusia salah satunya ialah dalam pemesanan tiket pesawat, tiket kereta api dan lain sebagainya.

Online Travel Agent (OTA) merupakan agen perjalanan yang memiliki peran sebagai media penjualan serta promosi online melalui website atau aplikasi mobile. Umumnya OTA mencakup berbagai layanan perjalanan mulai dari pemesanan penerbangan, pemesanan hotel, paket liburan, dan masih banyak lagi (Fitri Dewi et al., 2021). *Online Travel Agent* merupakan agen manajemen perjalanan yang menyediakan layanan perjalanan dalam skala global sehingga segala dokumen pendukung akan langsung diinput oleh pihak penyedia tanpa memungut biaya apapun (Hendriyati, 2019).

Tiket.com merupakan salah satu *platform booking* tiket *online travel*, *event*, dan perhotelan yang telah beroperasi sejak tahun 2011. Awal mula Perusahaan ini muncul dikarenakan kurangnya informasi travel yang ada di Indonesia, sehingga menjadikan peluang besar bagi PT Global Tiket Network untuk membangun sebuah aplikasi atau *platform* OTA yang berfokus pada fitur *booking* dan *ticketing online* (Agianto, 2021).

Kehadiran aplikasi Tiket.com mampu meminimalisir waktu dan juga biaya, apabila dibandingkan dengan pemesanan tiket secara konvensional. Perkembangan teknologi saat ini telah membuat persaingan dibidang informasi semakin meningkat sehingga para kompetitor berlomba-lomba membuat pengembangan dari setiap aplikasi mereka khususnya Tiket.com. Keberhasilan implementasi suatu sistem dapat diukur dengan melakukan evaluasi terhadap sistem tersebut. Evaluasi merupakan tahapan untuk mengamati efektivitas dan efisiensi sistem, mengukur antar muka pengguna (*user interface*) yang menyangkut kesederhanaan sistem, kegunaan, serta untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi pada sistem. Tidak ada metode khusus untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap suatu produk atau layanan interaktif, sehingga Sebagian besar evaluasi yang dilakukan berupa adaptasi dengan menggunakan kuesioner untuk produk atau layanan secara umum (Romli, 2022).

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan salah satu metode pengukuran *User Experience* yang mampu memberikan keuntungan lebih karena dapat memberikan hasil pengukuran yang komprehensif terhadap *user experience* serta memiliki keunggulan pengukuran yang cepat dan dapat mengukur tingkat daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi dan kebaruan pada aplikasi Tiket.com (Gitajayanti et al., 2021)

Walaupun memiliki rating yang tinggi berdasarkan ulasan yang diperoleh dari *Play Store* masih banyak fitur yang masih membingungkan para pengguna dalam menggunakan aplikasi Tiket.com tersebut, mulai dari informasi jadwal, *reschedule* jadwal, *check in online* dan yang lainnya. Berdasarkan permasalahan yang ada maka diperlukan evaluasi *user experience* pada aplikasi Tiket.com sehingga dapat dijadikan evaluasi dan juga masukan bagi *owner* Tiket.com dalam pengembangan aplikasi lebih lanjut agar masyarakat lebih mudah dalam menggunakan fitur-fitur yang ada melakukan pemesanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana mengukur tingkat *user experience* terhadap fitur pemesanan pada aplikasi tiket.com menggunakan metode UEQ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah untuk menganalisis tingkat *User Experience* terhadap pemanfaatan fitur-fitur pemesanan secara *online* pada aplikasi Tiket.com, berdasarkan faktor-faktor UEQ.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini ialah:

- a. Objek penelitian yang diamati pada penelitian ini ialah aplikasi Tiket.com.
- b. Penelitian ini berfokus pada *user experience* aplikasi dalam pemanfaatan fitur-fitur pemesanan aplikasi Tiket.com.
- c. Penelitian ini dibatasi pada wilayah kota Makassar.
- d. Untuk mengukur *user experience* aplikasi Tiket.com peneliti menggunakan metode UEQ yang mencakup aspek daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan pada sistem.
- e. *Framework* yang digunakan untuk membuat dan menyebarkan kuesioner secara online ialah *google form*.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 *Design Science*

Design Science adalah pendekatan dalam penelitian yang fokus pada penciptaan dan evaluasi artefak yang inovatif dengan tujuan menyelesaikan masalah praktis dan memberikan manfaat bagi pemangku kepentingan. Pendekatan ini sering digunakan dalam bidang teknik, teknologi informasi, dan desain produk.

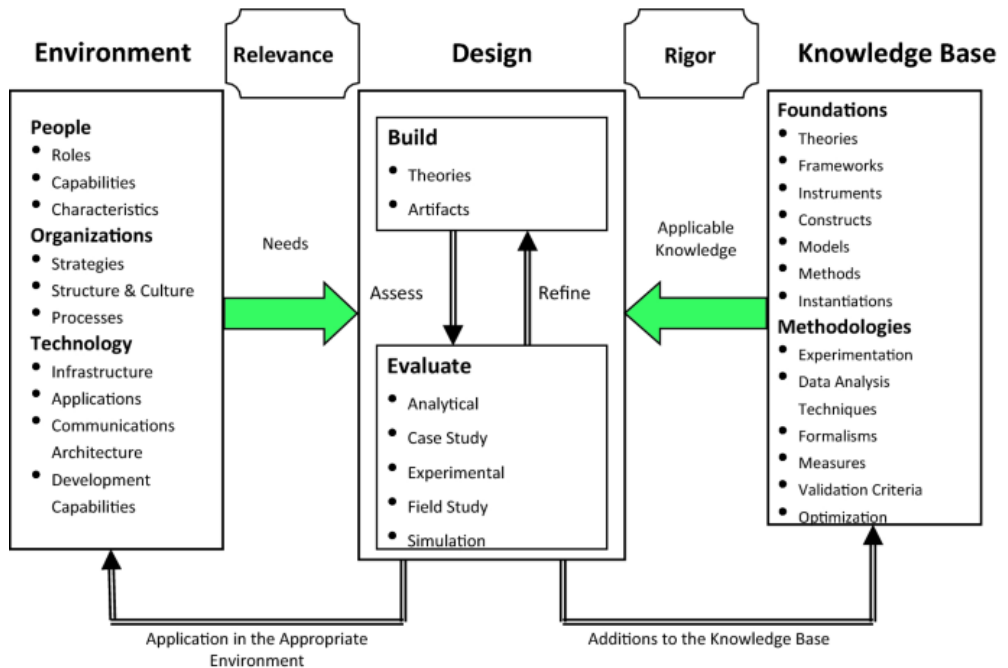
Design Science menurut Hevner adalah sebuah kerangka kerja penelitian yang fokus pada penciptaan dan evaluasi artefak yang bertujuan untuk memecahkan masalah spesifik dalam domain tertentu. Konsep ini sangat relevan dalam penelitian sistem informasi dan bidang lain yang berhubungan dengan teknologi. *Design Science* menggabungkan teori dan praktik untuk mengembangkan solusi inovatif yang bisa diuji dan diterapkan di dunia nyata.

Kerangka kerja *Design Science* Hevner melibatkan beberapa komponen utama, yaitu:

1. *Environment* (Lingkungan): Ini adalah konteks yang masalahnya berada dan solusi akan diterapkan. Lingkungan mencakup orang-orang (*users, stakeholders*), organisasi (struktur, proses), dan teknologi (infrastruktur, aplikasi). Lingkungan ini memberikan kebutuhan dan masalah yang harus dipecahkan oleh penelitian.
2. *Knowledge Base* (Dasar Pengetahuan): Ini mencakup teori, model, metode, dan pengetahuan yang ada yang dapat digunakan untuk menginformasikan proses desain dan evaluasi. Pengetahuan ini digunakan sebagai dasar untuk membangun dan menguji artefak baru.
3. *Design* (Desain): Proses ini mencakup dua kegiatan utama:
 - *Build* (Membangun): Penciptaan artefak, yang bisa berupa model, metode, instansiasi, atau teknologi lainnya yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang diidentifikasi.
 - *Evaluate* (Evaluasi): Penilaian terhadap artefak untuk menentukan sejauh mana ia memecahkan masalah dengan efektif. Evaluasi bisa dilakukan melalui analisis, eksperimen, studi kasus, simulasi, atau metode lainnya.
4. *Relevance* (Relevansi): Relevansi memastikan bahwa artefak yang dibangun memiliki nilai praktis dan dapat diterapkan di lingkungan nyata. Ini menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik.
5. *Rigor* (Ketelitian): Ketelitian mengacu pada penggunaan metodologi yang tepat dan konsisten dalam proses desain dan evaluasi. Ini memastikan bahwa penelitian yang dilakukan memiliki dasar yang kuat dan dapat diandalkan.
6. *Additions to Knowledge Base*: Artefak yang telah diuji dan terbukti berhasil akan menambah pengetahuan yang ada, dan hasil evaluasi dapat digunakan untuk memperbaiki teori atau model yang ada.

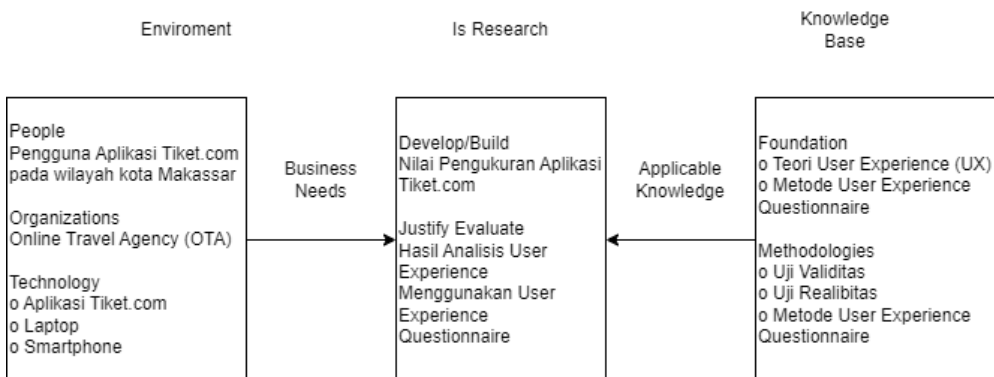
Dalam praktiknya, *Design Science Research* (DSR) sering digunakan untuk mengembangkan solusi dalam bidang teknologi informasi, seperti menciptakan sistem informasi baru, metodologi pengembangan perangkat lunak, atau model bisnis digital. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian tidak hanya menghasilkan solusi praktis tetapi juga berkontribusi pada pengetahuan ilmiah yang lebih luas.

Berikut Gambar 1 merupakan kerangka sistem informasi:



Gambar 1 Information Systems Research Framework (Hevner dkk, 2004)

Pada Gambar 2, penelitian "EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TIKET.COM MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)" berlandaskan pada pengalaman pengguna, serta didukung oleh kajian literatur terkait evaluasi user experience. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah User Experience Questionnaire (UEQ). Pada tahap *Applicable Knowledge*, penelitian ini mengaplikasikan UEQ untuk mengumpulkan data dari pengguna aplikasi Tiket.com. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada kedua aplikasi tersebut.



Gambar 2 Penerapan Information Systems Research Framework

1.5.2 Evaluasi

Evaluasi merupakan sebuah tahapan yang bertujuan untuk meninjau efektivitas dan efisiensi sistem, mengukur antarmuka pengguna dan mengidentifikasi kemungkinan terjadinya suatu permasalahan pada sistem. Sedangkan menurut peneliti lainnya evaluasi ialah proses sistematis untuk menentukan nilai pada sesuatu hal, berdasarkan kriteria tertentu melalui proses penilaian. Untuk menentukan nilai suatu hal dengan cara membandingkan dengan kriteria, *evaluator* dapat langsung membandingkan dengan kriteria umum (Magdalena et al., 2020). Proses evaluasi dibutuhkan untuk memperkuat hasil yang didapatkan dari data kuesioner sebelumnya sehingga peneliti dapat memberikan usulan perbaikan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan standard kegunaan yang ada (Andriani, 2020).

1.5.4 User Experience

User Experience merupakan suatu faktor yang menjadi penentu diterima atau tidaknya suatu layanan atau produk oleh pengguna. *User Experience* juga merupakan suatu faktor yang melibatkan persepsi, perilaku pengguna, juga emosi pengguna pada saat merasakan suatu pelayanan atau menggunakan suatu produk (Susanto et al., 2022). Sedangkan menurut Wicaksana & Farisi pada tahun 2022 *User Experience* adalah penggambaran pengalaman yang didapatkan oleh pengguna ketika menggunakan suatu produk perangkat lunak. Dengan memfokuskan kepada kebutuhan dan emosi pengguna ketika menggunakan sebuah produk merupakan salah satu kunci keberhasilan sebuah perangkat lunak.

Sebagai salah satu faktor penting dalam membangun sebuah aplikasi, *User Experience* ini tentu akan berperan dalam menganalisis kepuasan pelanggan/pengguna setelah menggunakan suatu produk, layanan, ataupun sistem.

1.5.5 Elemen User Experience

Menurut Hartzani pada tahun 2019 mengemukakan bahwa *User Experience* dapat dibagi menjadi dua model yaitu *pragmatic* dan *hedonic* yang yang terdiri atas lima bagian yaitu :

- a. *Utility*, kemampuan suatu produk dalam menyediakan suatu fungsi yang dibutuhkan oleh pengguna.
- b. *Usability*, kemampuan suatu produk dalam menyediakan suatu fungsi yang dapat digunakan dengan mudah dan efisien.
- c. *Stimulation*, kemampuan suatu produk dalam meningkatkan daya tarik sehingga pengguna tertarik untuk menggunakan produk tersebut.
- d. *Beauty*, kemampuan suatu produk dalam menimbulkan kesan keindahannya.
- e. *Communication Identity*, kemampuan suatu produk dalam menyampaikan simbol-simbol yang relevan dengan hal-hal lainnya.

Secara umum, *User Experience* merupakan suatu proses keseluruhan pengalaman suatu pengguna terhadap suatu produk aplikasi serta tanggapan

mereka terkait produk tersebut yang ditinjau berdasarkan pengalaman pengguna. Terdapat beberapa elemen untuk memperoleh *User Experience* yang baik, yaitu memiliki kesesuaian antara fitur produk dengan kebutuhan pengguna, kemudahan dalam pengoperasian produk terutama pada penggunaan pertama kali sehingga memberikan kesan yang lebih mendalam terhadap pengguna, dan kapabilitas produk untuk menyelesaikan tugas penggunanya (Wiwesa, 2023).

1.5.6 Online Travel Agent

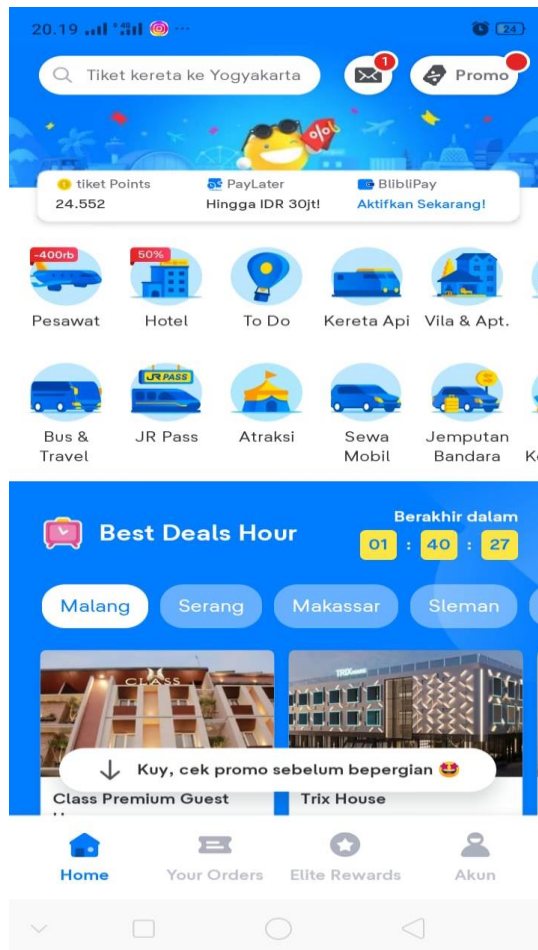
Menurut Hendriyati tahun 2019, *Online Travel Agent* secara umum dikenal sebagai OTA. OTA menyediakan berbagai layanan perjalanan terpisah dari reservasi online dan manajemen agen. Mereka biasanya bergerak dengan pengembangan portal perjalanan lengkap dengan semua layanan terkait dengan perjalanan dalam skala global. OTA umumnya menjalin kontrak dengan banyak pemasok dan LCC (*Low-cost Carrier*) individu sebagai maskapai penerbangan yang memberikan tarif rendah dengan mengurangi beberapa fasilitas yang umumnya didapatkan oleh penumpang dengan tujuan untuk memuat banyak pilihan konten di situs web mereka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Online Travel Agent* merupakan agen manajemen perjalanan yang menyediakan layanan terkait perjalanan dalam skala global sehingga segala dokumen pendukung akan langsung diinput oleh pihak penyedia usaha pariwisata kedalam *extranet* yang nantinya akan muncul secara langsung di situs web *online travel agent*, sehingga tidak memungut biaya percetakan, biaya penyaluran maupun iklan di media konvensional.

1.5.7 Mobile Ticketing

Mobile Ticketing merupakan aplikasi dari *mobile commerce* yang memberikan fasilitas kepada pengguna untuk memesan, membayar, mendapatkan dan memvalidasi tiket dengan menggunakan perangkat mobile. *Mobile Ticketing* berfungsi untuk membantu member dalam mengakses informasi tentang manajemen perjalanan dan sebagai inovasi baru yang diberikan oleh perusahaan untuk menarik minat para pengguna (Siti Ulfah Fauziah, 2014). Dengan adanya *Mobile Ticketing*, pengguna sistem dapat memesan tiket melalui *smartphone*. Hal ini tentu dapat sangat membantu masyarakat khususnya yang ingin melakukan perjalanan karena sangat memungkinkan bagi para penggunanya untuk memesan tiket.

1.5.8 Tiket.com

Menurut Riska Riana Paramita et al., tahun 2018 nama Tiket.com dibeli oleh Wenas Agusetiawan pada tahun 2007. Hingga pada bulan Agustus 2011, diresmikan menjadi perusahaan bernama PT.Global Tiket Network yang kemudian diresmikan menjadi situs Tiket.com yang resmi beroperasi mulai desember 2011. Situs Tiket.com merupakan situs yang menyediakan layanan reservasi hotel hingga tiket transportasi yang berbasis di Jakarta namun server situs Tiket.com sendiri berada di Singapura. Berikut Gambar 3 adalah gambar halaman depan aplikasi Tiket.com.

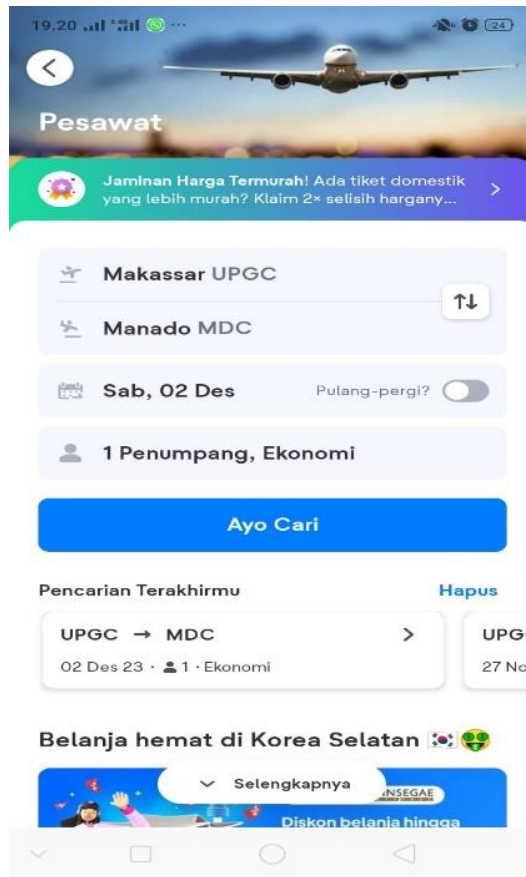


Gambar 3 Halaman utama Tiket.com

Aplikasi Tiket.com menyediakan berbagai produk dan layanan bagi para penggunanya, sebagai berikut:

a. Jasa Pemesanan Tiket Pesawat

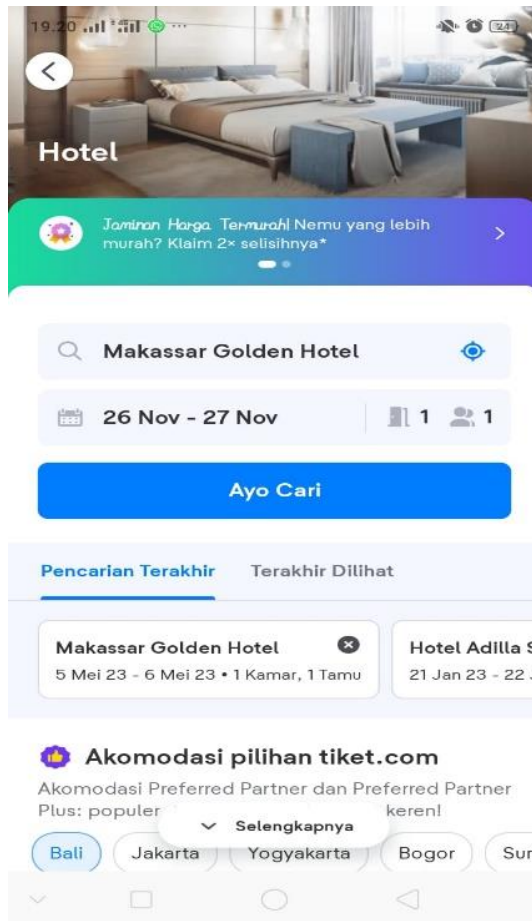
Aplikasi Tiket.com menyediakan jasa pemesanan tiket pesawat dengan harga yang terjangkau dari berbagai maskapai penerbangan. Tiket yang telah dipesan, akan langsung terproses dan dikirimkan melalui e-mail dan SMS. Situs Tiket.com merupakan website dengan maskapai penerbangan terbanyak di Indonesia dan ke-6 di dunia. Terdapat 44 maskapai penerbangan yang berasal dari dalam maupun luar negeri yang menjalin kerja sama dengan Tiket.com. Berikut Gambar 4 adalah gambar halaman pada aplikasi bagian tiket pesawat.



Gambar 4 Halaman pemesanan tiket pesawat

b. Jasa Pemesanan Hotel

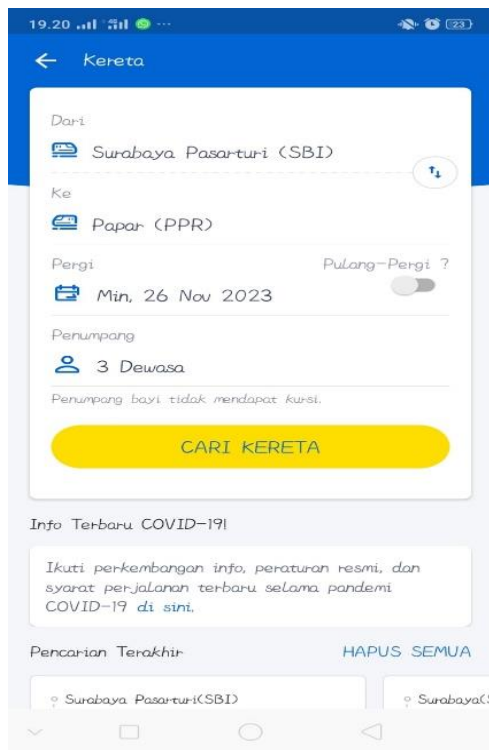
Tiket.com menyortir dan menampilkan hotel yang tersedia berdasarkan lokasi, harga, popularitas, atau penilaiannya. Para pengguna dapat melihat keterangan berupa foto hotel, harga per-malam, alamat, nomer telepon, dan info lainnya terkait hotel. Tiket.com memungkinkan para penggunanya untuk melakukan reservasi hotel lokal hingga luar negeri, diantaranya : negara-negara di Asia Tenggara, Hong Kong, Korea Selatan, Jepang, dan Australia. Berikut Gambar 5 adalah gambar halaman pada aplikasi bagian pemesanan hotel.



Gambar 5 Halaman pemesanan hotel

c. Jasa Pemesanan Tiket Kereta Api

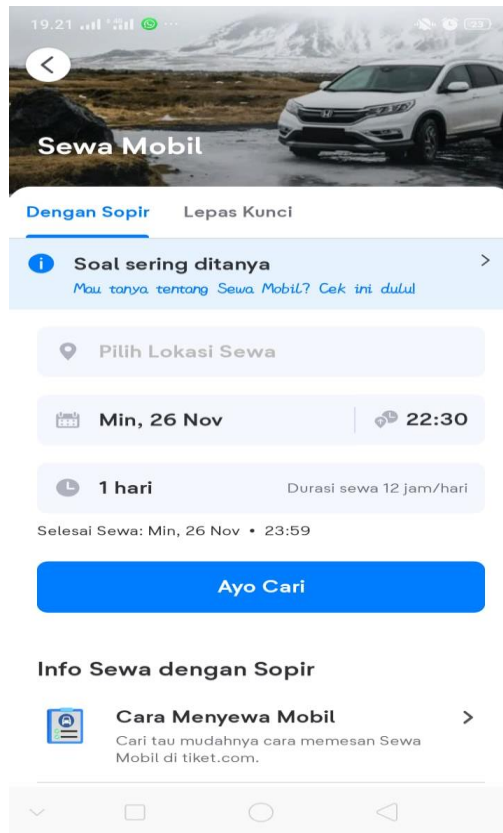
Aplikasi Tiket.com menyediakan jasa pemesanan tiket kereta api *online* dengan langkah mudah, bebas antri, bebas pilih kursi, serta dilengkapi dengan berbagai macam cara pembayaran. Tiket.com juga menjalin kerjasama dengan PT Kereta Api Indonesia (KAI), sehingga para pengguna Tiket.com dapat memesan kursi kereta api kelas Ekonomi, Bisnis dan Eksekutif di seluruh Indonesia dalam kurun waktu yang singkat. Berikut Gambar 6 adalah gambar halaman pada aplikasi bagian pemesanan tiket kereta.



Gambar 6 Halaman pemesanan tiket kereta

d. Jasa Penyewaan Mobil

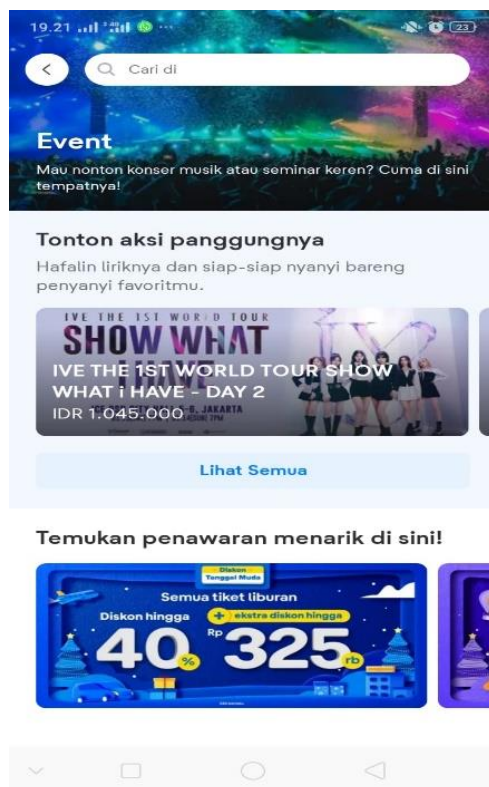
Tiket.com bekerja sama dengan rental mobil terpercaya di kota-kota besar sehingga para penggunanya juga dapat menggunakan situs Tiket.com untuk melakukan penyewaan mobil. Harga yang ditawarkan sudah termasuk supir (jika disertakan), bensin (jika disertakan), asuransi, layanan pengiriman & penjemputan (bandara dan hotel), pajak & biaya, jarak tempuh tak terbatas, serta customer service yang tersedia 24 jam. Berikut Gambar 7 adalah gambar halaman pada aplikasi bagian penyewaan mobil.



Gambar 7 Halaman penyewaan mobil

e. Jasa Pemesanan Tiket Konser dan Tempat Hiburan

Tidak hanya itu, Tiket.com juga bekerja sama dengan berbagai partner dalam event, seperti: konser, atraksi, tempat hiburan, seminar dan lainnya. Disertai dengan informasi lengkap terkait acara dan venue, sehingga calon pembeli bisa secara mudah mendapatkan tiketnya. Dengan adanya layanan ini, para pengguna tidak perlu mengantre untuk membeli tiket agar dapat menyaksikan idolanya, atau untuk bersenang-senang dengan keluarganya di taman hiburan. Berikut Gambar 8 adalah gambar halaman pada aplikasi bagian pemesanan tiket konser.



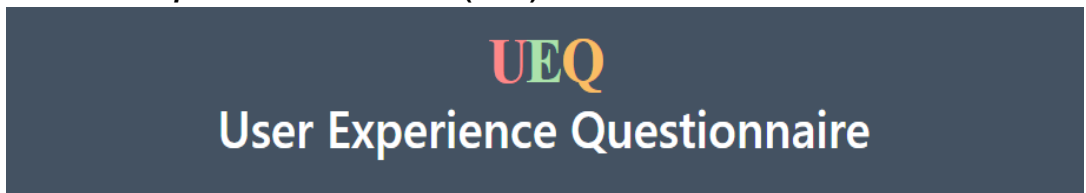
Gambar 8 Halaman pemesanan tiket konser

f. TIX Card

TIX Card merupakan sebuah persembahan yang dikhususkan untuk para member Tiket.com berupa TIX Point. TIX Point adalah point yang akan didapatkan setelah melakukan transaksi di situs Tiket.com. TIX Point dapat ditukar dengan berbagai macam produk ataupun merchant yang ada di program TIX. TIX Point bertujuan untuk memberikan potongan harga langsung saat memesan hotel, tiket pesawat, kereta dan rental mobil.

Dengan adanya situs Tiket.com, para pengguna internet sangat dimudahkan untuk melakukan sebuah perjalanan. Dikarenakan, tak hanya melayani pembelian pesawat tiket pesawat, situs Tiket.com juga melayani reservasi hotel, tiket kereta api bahkan penyewaan mobil.

1.5.7 User Experience Questionnaire (UEQ)

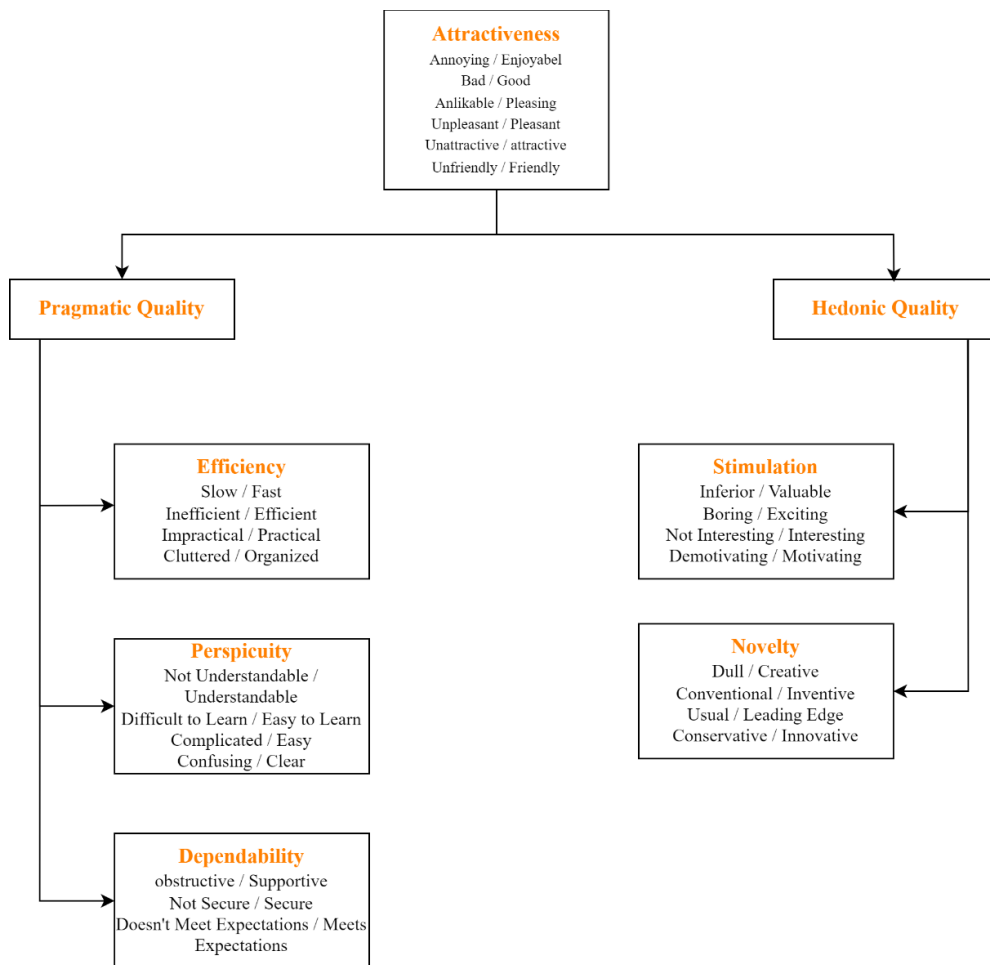


Gambar 9 UEQ <https://www.ueq-online.org/>

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengetahui pengalaman pengguna suatu aplikasi dengan mudah dan efisien menggunakan kuesioner (Wicaksana & Farisi, 2022). Sama halnya yang dikemukakan oleh Maulani et al., tahun 2021, UEQ merupakan metode yang menggunakan kuesioner untuk menguji dan mengevaluasi tingkat user interface. Terdapat 26 item dengan 6 skala untuk mengukur masing-masing itemnya. Skala-skala tersebut adalah *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *simulation*, *notelty*. Romli pada tahun 2022 menjelaskan mengenai ke-6 skala yang dimuat *User Experience Questionnaire* (UEQ), sebagai berikut :

- a. Daya tarik (*Attractiveness*), merupakan kesan pengguna terhadap daya tarik yang dimiliki suatu produk/layanan.
- b. Efisiensi (*Efficiency*), berkaitan dengan tolak ukur mengenai efisiensi suatu produk/layanan sehingga dapat memuaskan pengguna.
- c. Kejelasan (*Perspicuity*), merupakan kejelasan dari sebuah produk. Hal ini berkaitan dengan seberapa mudah atau sulitnya bagi pengguna untuk beradaptasi dengan penggunaan suatu produk/layanan.
- d. Ketepatan (*Dependability*), berhubungan dengan ketepatan interaksi yang didapatkan pengguna dengan produk/layanan yang disajikan.
- e. Stimulasi (*stimulation*), berhubungan dengan seberapa menarik penggunaan suatu produk/layanan seberapa besar kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan produk/layanan.
- f. Kebaruan (*Novelty*), skala yang berkaitan dengan desain inovasi dan kreativitas yang tertuang pada produk/layanan agar mampu menarik perhatian pengguna.

Setiap pertanyaan kuesioner diwakili dengan dua buah istilah yang memiliki makna yang berlawanan, urutan istilah diacak, dan setengah dari pernyataan skala dimulai dari istilah positif dan sebagiannya merupakan istilah negative. Setiap pernyataan menggunakan 7 skala yang memiliki fungsi untuk menghindari adanya keambiguan dalam menjawab. Skor yang diberikan dari -3 (mewakili jawaban sangat *negative*) sampai dengan +3 (mewakili jawaban sangat positif), dan 0 merupakan jawaban netral. 26 pertanyaan UEQ dan Aspek ukur dapat dilihat pada tabel 2 (Romli, 2022).



Gambar 10 Skala struktur UEQ

Dari Gambar 10 di atas dapat dilihat terdapat enam skala UEQ dibagi ke dalam tiga kelompok yaitu, *Attractiveness* (aspek daya tarik), *pragmatic quality* (manfaat yang diberikan oleh suatu aplikasi, efisiensi dan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Kejelasan, efisiensi, dan ketepatan juga termasuk ke dalam bagian *pragmatic quality aspect*), dan *hedonic quality* (stimulasi dan kebaruan pada suatu perangkat lunak atau aplikasi (Henim & Sari, 2020).

Pengolahan data UEQ dapat menggunakan *UEQ tools analysis*. Adapun skala perbandingan nilai yang dijadikan sebagai acuan pada metode UEQ ialah sebagai berikut.

Tabel 1 Benchmark interval skala UEQ

| | <i>Attractiveness</i> | <i>Perspicuity</i> | <i>Efficiency</i> | <i>Dependability</i> | <i>Stimulation</i> | <i>Novelty</i> |
|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|----------------------|--------------------|----------------|
| <i>Excellent</i> | ≥ 1,75 | ≥ 1,9 | ≥ 1,78 | ≥ 1,65 | ≥ 1,55 | ≥ 1,4 |
| <i>Good</i> | ≥ 1,52 | ≥ 1,56 | ≥ 1,47 | ≥ 1,48 | ≥ 1,31 | ≥ 1,05 |
| | < 1,75 | < 1,9 | < 1,78 | < 1,65 | < 1,55 | < 1,4 |
| <i>Above Average</i> | ≥ 1,17 | ≥ 1,08 | ≥ 0,98 | ≥ 1,14 | ≥ 0,99 | ≥ 0,71 |
| | < 1,52 | < 1,56 | < 1,47 | < 1,48 | < 1,31 | < 1,05 |
| <i>Below Average</i> | ≥ 0,7 | ≥ 0,64 | ≥ 0,54 | ≥ 0,78 | ≥ 0,5 | ≥ 0,3 |
| | < 1,17 | < 1,08 | < 0,98 | < 1,14 | < 0,99 | < 0,71 |
| <i>Bad</i> | < 0,7 | < 0,64 | < 0,54 | < 0,78 | < 0,5 | < 0,3 |

Tabel 2 UEQ

| No | Kiri | 1 2 3 4 5 6 7 | Kanan | Aspek |
|----|----------------------|---------------|-------------------|-----------------------|
| 1 | Menyusahkan | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Menyenangkan | <i>Attractiveness</i> |
| 2 | Tidak dapat dipahami | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Dapat dipahami | <i>Perspicuity</i> |
| 3 | Kreatif | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Monoton | <i>Novelty</i> |
| 4 | Mudah dipelajari | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Sulit dipelajari | <i>Perspicuity</i> |
| 5 | Bermanfaat | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Kurang bermanfaat | <i>Stimulation</i> |
| 6 | Membosankan | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Mengasyikkan | <i>Stimulation</i> |
| 7 | Tidak menarik | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Menarik | <i>Stimulation</i> |
| 8 | Tak dapat diprediksi | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Dapat diprediksi | <i>Dependability</i> |
| 9 | Cepat | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Lambat | <i>Efficiency</i> |
| 10 | Berdaya cipta | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Konvensional | <i>Novelty</i> |

| | | | | |
|----|---------------------|---------------|---------------------------|-----------------------|
| 11 | Menghalangi | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Mendukung | <i>Dependability</i> |
| 12 | Baik | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Buruk | <i>Attractiveness</i> |
| 13 | Rumit | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Sederhana | <i>Perspicuity</i> |
| 14 | Tidak disukai | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Menggembirakan | <i>Attractiveness</i> |
| 15 | Lazim | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Terdepan | <i>Novelty</i> |
| 16 | Tidak nyaman | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Nyaman | <i>Attractiveness</i> |
| 17 | Aman | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Tidak aman | <i>Dependability</i> |
| 18 | Memotivasi | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Tidak memotivasi | <i>Stimulation</i> |
| 19 | Memenuhi ekspektasi | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Tidak memenuhi ekspektasi | <i>Dependability</i> |
| 20 | Tidak efisien | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Efisien | <i>Efficiency</i> |
| 21 | Jelas | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Membingungkan | <i>Perspicuity</i> |
| 22 | Tidak praktis | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Praktis | <i>Efficiency</i> |
| 23 | Terorganisasi | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Berantakan | <i>Efficiency</i> |
| 24 | Atraktif | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Tidak atraktif | <i>Attractiveness</i> |
| 25 | Ramah pengguna | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Tidak ramah pengguna | <i>Attractiveness</i> |
| 26 | Konservatif | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | Inovatif | <i>Novelty</i> |

Berikut adalah keterangan dari Tabel 2

1. *Attractiveness* (daya tarik) merupakan kesan pengguna terhadap daya tarik yang dimiliki suatu produk/layanan. Aspek terdiri dari:
 - (1) Menyusahkan (*annoying*)/ menyenangkan (*enjoyable*)
 - (12) Baik (*good*)/ buruk (*bad*)
 - (14) Tidak disukai (*unlikable*)/ menggembirakan (*pleasing*)
 - (16) Tidak nyaman (*unpleasant*)/ nyaman (*pleasant*)
 - (24) Atraktif (*attractive*)/ tidak atraktif (*unattractive*)
 - (25) Ramah pengguna (*friendly*)/ tidak ramah pengguna (*unfriendly*)

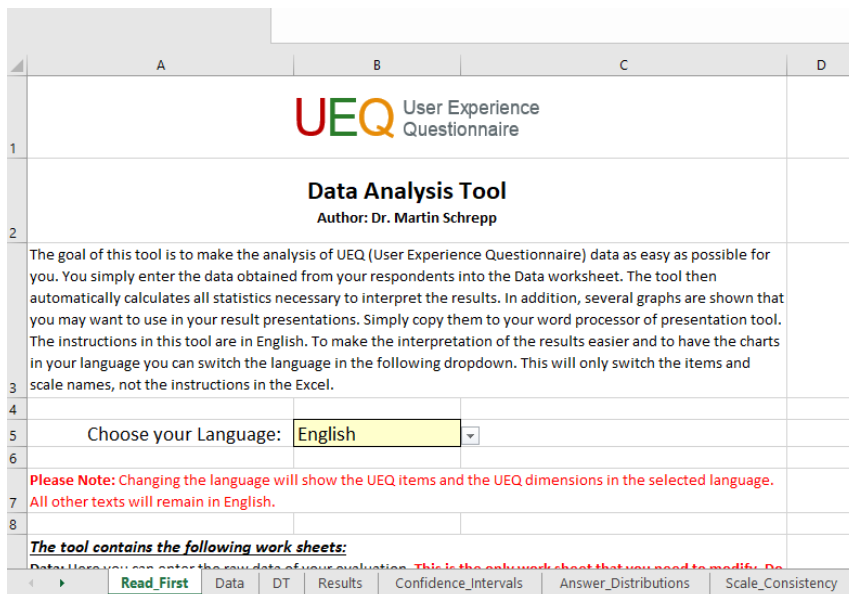
2. *Perspicuity* (kejelasan) merupakan kejelasan dari sebuah produk. Hal ini berkaitan dengan seberapa mudah atau sulitnya bagi pengguna untuk beradaptasi dengan penggunaan suatu produk/layanan. Aspek terdiri dari:
 - (2) Tidak dapat dipahami (*not understandable*)/ dapat dipahami (*understandable*)
 - (4) Mudah dipelajari (*easy to learn*)/ sulit dipelajari (*difficult to learn*)
 - (13) Rumit (*complicated*)/ sederhana (*easy*)
 - (21) Jelas (*clear*)/ membingungkan (*confusing*)
3. *Efficiency* (efisiensi) berkaitan dengan tolak ukur mengenai efisiensi suatu produk/layanan sehingga dapat memuaskan pengguna. Aspek terdiri dari:
 - (9) Cepat (*fast*)/ lambat (*slow*)
 - (20) Tidak efisien (*inefficient*)/ efisien (*efficient*)
 - (22) Tidak praktis (*impractical*)/ praktis (*practical*)
 - (23) Terorganisasi (*organized*)/ berantakan (*cluttered*)
4. *Dependability* (ketepatan) berhubungan dengan ketepatan interaksi yang didapatkan pengguna dengan produk/layanan yang disajikan. Aspek ukurannya yaitu:
 - (7) Tidak dapat diprediksi (*unpredictable*)/ dapat prediksi (*predictable*)
 - (11) Menghalangi (*obstructive*)/ mendukung (*supportive*)
 - (17) Aman (*secure*)/ tidak aman (*not secure*)
 - (19) Memenuhi ekspektasi (*meets expectations*)/ tidak memenuhi ekspektasi (*does not meet expectations*)
5. *Stimulation* (stimulasi) berhubungan dengan seberapa menarik penggunaan suatu produk/layanan seberapa besar kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan produk/layanan. Aspek ukurannya yaitu:
 - (5) Bermanfaat (*valuable*)/ kurang bermanfaat (*inferior*)
 - (6) Membosankan (*boring*)/ mengasyikkan (*exciting*)
 - (7) Tidak menarik (*not interesting*)/ menarik (*interesting*)
 - (18) Memotivasi (*motivation*)/ tidak memotivasi (*demotivation*)
6. *Novelty* (kebaruan) skala yang berkaitan dengan desain inovasi dan kreatifitas yang tertuang pada produk/layanan agar mampu menarik perhatian pengguna. Aspek ukurannya yaitu:
 - (3) Kreatif (*creative*)/ monoton (*dull*)
 - (10) Berdaya cipta (*inventive*)/ konvensional (*conventional*)
 - (15) Lazim (*usual*)/ terdepan (*leading edge*)
 - (26) Konservatif (*conservative*)/ inovatif (*innovative*)

1.5.8 UEQ Data Analisis Tools

Menurut Hartzani tahun 2019 menyatakan bahwa dalam pengolahan data pada metode UEQ dapat memanfaatkan sebuah *tools* yang mampu mempermudah dalam pengolahan data tersebut yaitu UEQ data analisis *tools*. UEQ data analisis *tools* tersedia dalam bentuk *excel* serta dapat diunduh pada alamat URL ueq-online.org.

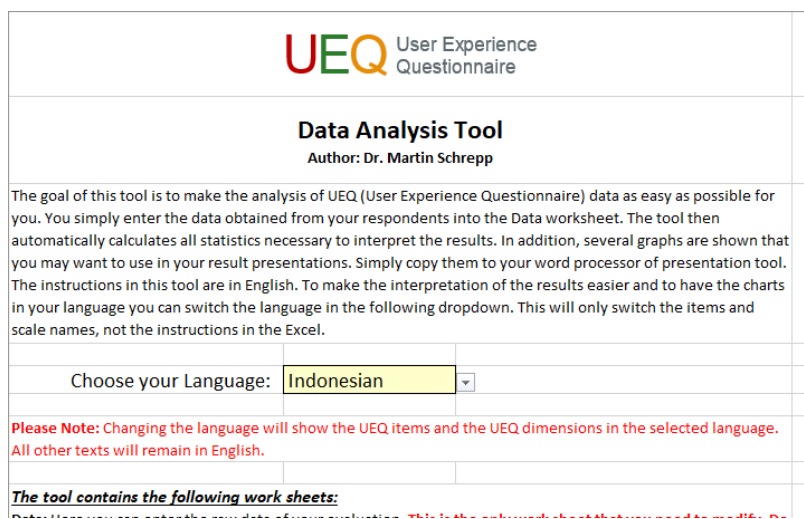
Adapun Langkah-langkah penggunaan UEQ data analisis *tools*, sebagai berikut:

- a. Buka aplikasi UEQ data analisis *tools* terlebih dahulu, kemudian akan tampil lembar kerja seperti pada gambar dibawah ini.



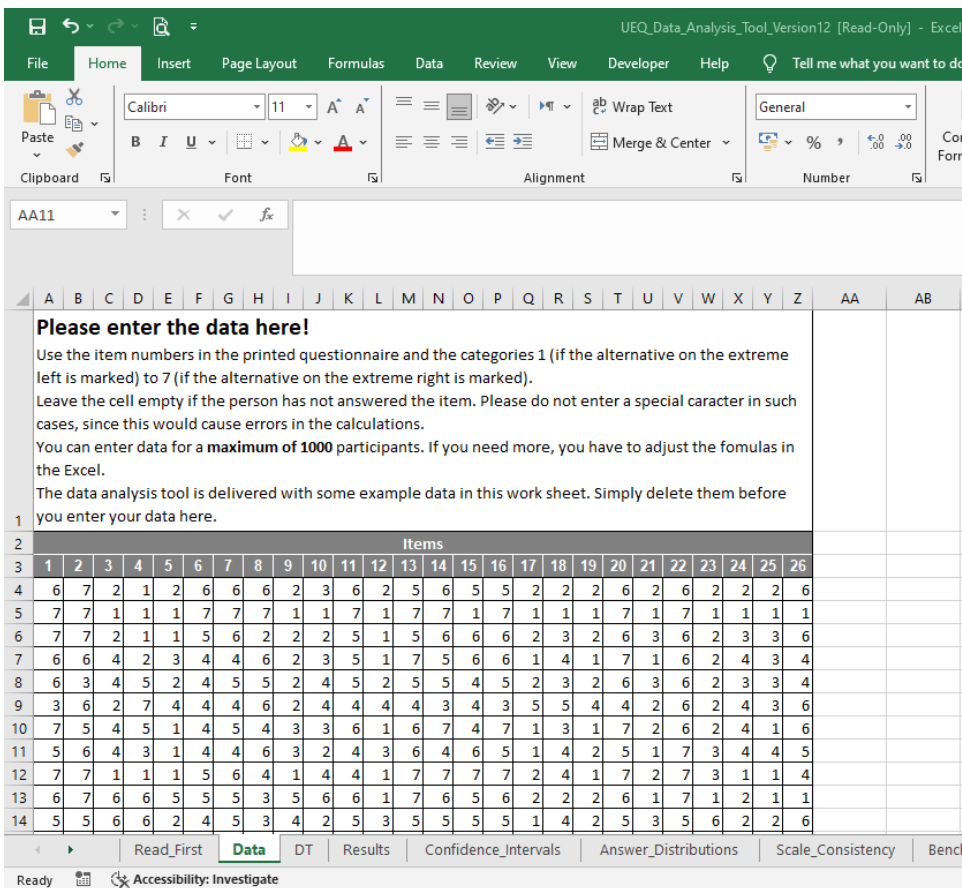
Gambar 11 Lembar kerja UEQ *tools*

- b. Pilih bahasa Indonesia pada bagian *Choose your language*



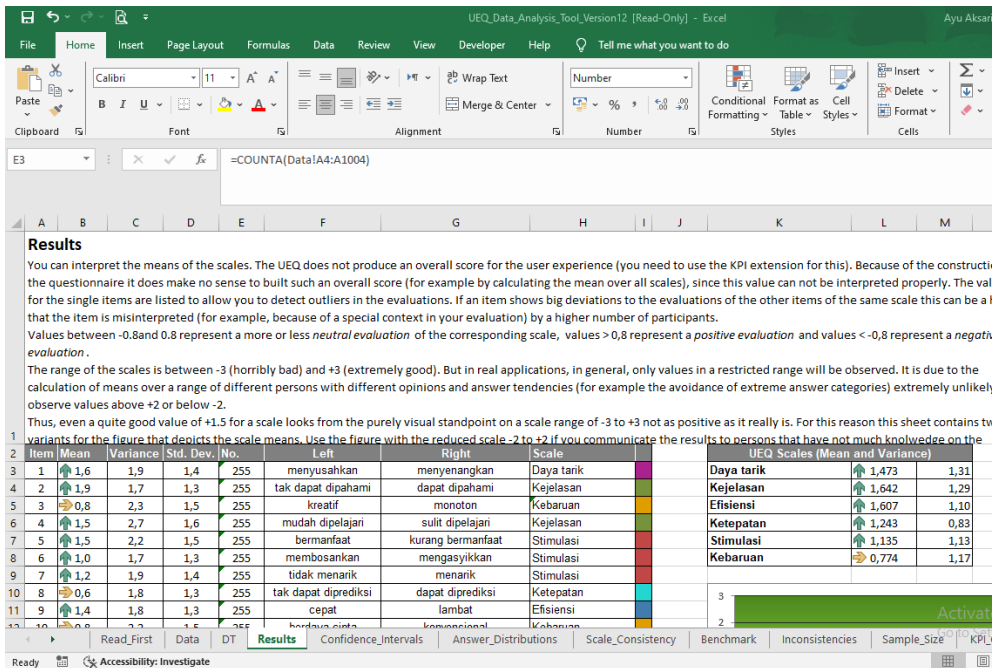
Gambar 12 Pilih bahasa

- c. Klik tab *sheet* data untuk menginputkan data yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner sebelumnya.



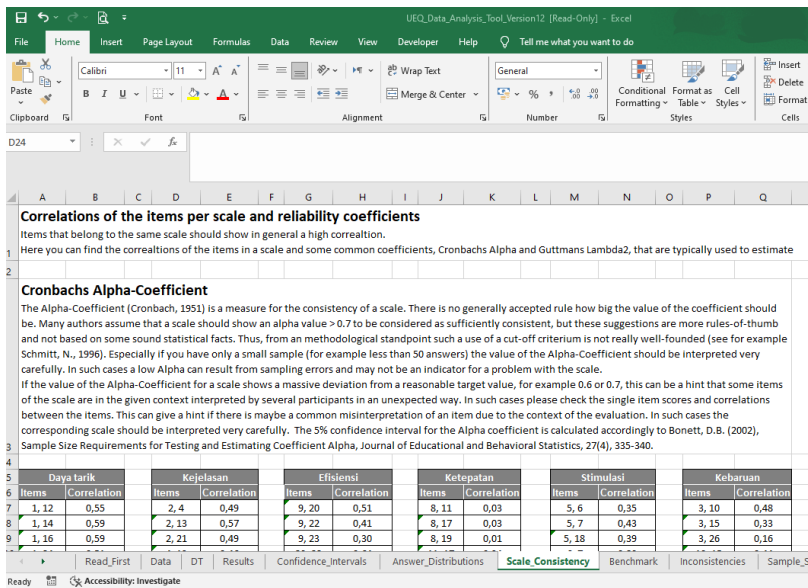
Gambar 13 Penginputan data

- d. Klik tab *sheet Result* untuk melihat hasil pengolahan data berupa *Mean* untuk masing-masing variabel



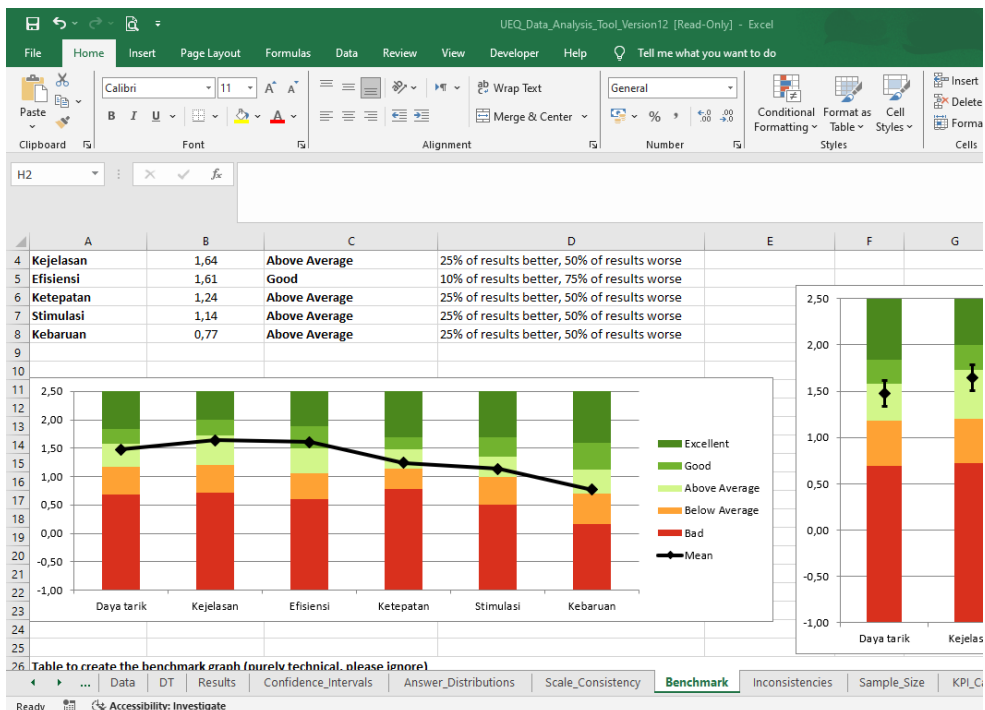
Gambar 14 Halaman result

- e. Untuk dapat melihat koefisien korelasi dan reliabilitas, klik tab *sheet scale_consistency*



Gambar 15 Scale consistency

- f. Untuk melihat nilai *benchmark* pada tiap-tiap variabel, klik *sheet benchmark*.



Gambar 16 Benchmark

1.5.9 Penelitian Terkait

Penelitian yang berjudul “Analisis *user experience* pada tiktok menggunakan metode *user experience questionnaire* (UEQ)” yang dilakukan oleh (Herawati et al., 2022), bertujuan untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna terhadap aplikasi tiktok dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Adapun hasil penelitian yang diperoleh ialah menunjukkan bahwa aplikasi Tiktok pada aspek penilaian *Attractiveness* (1,31), *Perspicuity* (1,34), *Stimulation* (1,29), dan *Novelty* (0,85) berada pada kategori “*Above Average*”, aspek penilaian *Efficiency* (1,04) berada pada kategori “*Below Average*”, dan aspek penilaian *Dependability* (0,40) berada pada kategori “*Bad*”. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan peningkatan khususnya pada aspek *Efficiency* dan *Dependability* sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada para pengguna aplikasi Tiktok.

Penelitian selanjutnya yang dijadikan sebagian acuan dalam penelitian ini ialah “Analisis aplikasi Ditonton app dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)” yang dilakukan oleh (Saepudin et al., 2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam berinteraksi pada saat pengguna menggunakan aplikasi Ditonton App. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa skala

Daya Tarik mendapat nilai rata-rata (1,839), skala Kejelasan mendapatkan nilai rata-rata (2,25), skala Efisiensi mendapatkan nilai (1,773), skala Ketepatan mendapatkan nilai (1,703), skala Stimulasi mendapatkan nilai (1,484), skala Kebaruan mendapatkan nilai (1,469).

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah pendekatan kualitatif deskriptif. Hal ini dikarenakan informasi dan juga data pada penelitian ini diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner dan juga studi literatur dengan membaca jurnal maupun membaca penilaian terkait fitur pemesanan pada aplikasi Tiket.com yang ada di *play store*.

2.2 Waktu dan Tempat

Penelitian dimulai dari bulan Desember 2023 sampai dengan bulan Maret 2024. Adapun lokasi penelitian dilakukan di Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Tabel 3 Waktu penelitian

| No | Tahap Penelitian | 2023 | | | | 2024 | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------------|----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|--|
| | | Desember | | | | Januari | | | | Februari | | | | Maret | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Studi literatur | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Penentuan populasi dan sampel | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pembuatan Kuesioner | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Penyebaran dan pengumpulan kuesioner | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Pengolahan data | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Analisis data | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Penarikan Kesimpulan | | | | | | | | | | | | | | | | | |

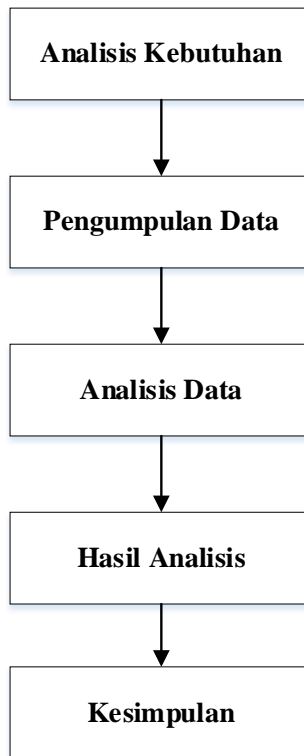
2.3 Deskripsi Data

Data penelitian diperoleh dari pengambilan sampel menggunakan *google form* yang diisi oleh masyarakat pengguna aplikasi Tiket.com yang bertempat tinggal di Kota Makassar. Data evaluasi aplikasi tiket.com juga diperoleh dari peninjauan ulasan yang ada pada *google playstore* terhadap proses penggunaan fitur-fitur yang

ada pada pemesanan tiket. Data tersebut nantinya akan diolah menggunakan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*).

2.4 Tahapan Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah metode kualitatif deskriptif. Adapun alur penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 17 Tahapan penelitian

Berdasarkan tahapan penelitian yang digambarkan diatas menjelaskan tahapan pertama yang dilakukan pada penelitian ini ialah melakukan analisis kebutuhan, kasus yang diangkat pada penelitian ini ialah evaluasi *User Experience* pada aplikasi Tiket.com menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hal ini dilihat dari analisis yang sedang berjalan saat ini sehingga masyarakat masih kesulitan dalam memanfaatkan fitur-fitur pemesanan yang ada pada aplikasi Tiket.com. Oleh karena itu dibuatlah analisis sistem usulan yang nantinya diharapkan dapat menjadi masukan bagi *owner* Tiket.com sehingga memudahkan masyarakat dalam mempelajari penggunaan fitur-fitur pemesanan pada aplikasi Tiket.com. Selanjutnya ialah melakukan analisis kebutuhan, peneliti melakukan pengumpulan data dengan studi literatur Studi literatur dapat kita peroleh dari buku, jurnal, karya ilmiah maupun artikel-artikel dan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.

Teori-teori tersebut akan dibuat sebagai acuan dan batasan-batasan untuk membuat evaluasi *User Experience* pada aplikasi Tiket.com. Kemudian setelah melakukan pengumpulan data, peneliti melakukan analisis data. Kemudian setelah melakukan analisis data tahap akhir ialah penarikan kesimpulan akhir terkait hasil evaluasi *User Experience* aplikasi Tiket.com yang telah dilakukan.

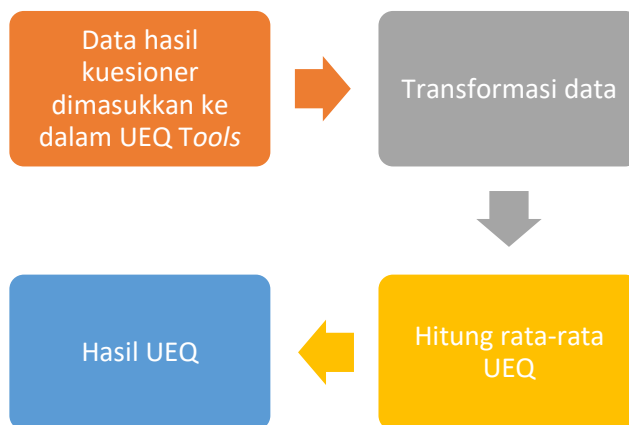
2.5 Instrumen Penelitian

Instrument yang digunakan pada penelitian ini ialah laptop berspesifikasi *processor Intel® Core™ i5 7200U*, RAM 8GB. Menggunakan sistem operasi windows 11. *Software* yang digunakan pada penelitian ini ialah *google form* sebagai media kuesioner, dan *Microsoft Excel* untuk proses perhitungan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan membuat sebuah alur penelitian yang akan dilaksanakan, agar dalam proses pencarian data tidak ditemukan berbagai penyimpangan dalam menyampaikan tujuan yang ingin dicapai. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini ialah menggunakan teknik studi literatur yang pengumpulan data atau bahan-bahan penelitian dilakukan dengan mencari informasi dari buku panduan, majalah, internet dan jurnal yang berhubungan dengan penggunaan fitur-fitur pemesanan menggunakan aplikasi Tiket.com. Data penelitian juga diperoleh menggunakan *google form* yang disebarakan kepada masyarakat Kota Makassar yang merupakan pengguna aplikasi Tiket.com.

2.7 Analisis Data



Gambar 18 Proses pengolahan data

Gambar 18 menunjukkan proses pengolahan data UEQ, mulai dari mengambil hasil data kuesioner dan dimasukkan ke dalam *UEQ Tools*, setelah itu nilai dari data

UEQ di transformasi agar proses perhitungan dimudahkan, lalu dihitung nilai rata-rata setelah data sudah di transformasi.