

Evaluasi *User Experience* Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

Derina Yolanova¹, Aries Dwi Indriyanti²

^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

¹derina.17051214025@mhs.unesa.ac.id

²ariesdwi@unesa.ac.id

Abstrak—*User experience* merupakan salah satu faktor penting dalam membangun sebuah aplikasi. Tanpa sebuah rancangan yang benar-benar matang akan mengakibatkan sebuah aplikasi tidak dapat digunakan secara maksimal dan dapat membuat *user* tidak nyaman dalam menggunakan aplikasi tersebut sehingga berpindah ke aplikasi lain. Penelitian ini memiliki tujuan untuk : (1) Mengevaluasi dan mendeskripsikan temuan masalah *user experience* yang ada terkait *usability* pada aplikasi TIX ID menggunakan metode *Heuristic Evaluation*; dan (2) Memberikan rekomendasi perbaikan kepada pengembang aplikasi TIX ID berdasarkan hasil temuan masalah yang muncul dari evaluasi yang dilakukan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Metode *Heuristic Evaluation* memiliki 10 aspek penilaian untuk mengukur apakah tingkat *usability* dari fungsi-fungsi sebuah aplikasi sudah berjalan baik dan sesuai kebutuhan pengguna atau belum. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan 9 temuan masalah *usability* yang diurutkan berdasarkan prioritas perbaikan. Prioritas perbaikan tersebut didapatkan berdasarkan *severity rating* rata-rata dari hasil kuesioner. Dari temuan masalah tersebut dihasilkan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan *guideline* desain sebagai saran perbaikan bagi pengembang untuk kenyamanan penggunaan aplikasi TIX ID yang lebih baik lagi.

Kata Kunci— *User Experience*, TIX ID, *Heuristic Evaluation*, *Usability*, *Severity Rating*

I. PENDAHULUAN

Smartphone menjadi salah satu kebutuhan primer di zaman yang telah berkembang semakin pesat sekarang ini. Selain itu, kemajuan teknologi internet juga sudah menjadi simbol dari cara berkomunikasi yang bebas dan tidak dibatasi oleh ruang, jarak, maupun waktu [1]. Sehingga jika dipadukan, dengan adanya *smartphone* dan internet, semua kegiatan dan pekerjaan yang dilakukan manusia akan menjadi lebih praktis dari sebelumnya.

Dalam melakukan segala pekerjaan dengan lebih praktis, *smartphone* tidak akan lepas dari adanya aplikasi *mobile*. Selain itu, tren teknologi saat ini mengarah pada pemakaian aplikasi *mobile* yang paling sering digunakan seperti media sosial yang sudah mencapai 92 juta pengguna atau 32 persen dari populasi di Indonesia. Faktanya, saat ini populasi penduduk di Indonesia didominasi oleh generasi muda yang terus mengikuti perkembangan teknologi, sehingga sangat penting untuk menyesuaikan diri dengan tren teknologi yang ada sekarang [2].

Hadirnya aplikasi-aplikasi *mobile* seperti Shopee, Gojek, dan Grab sangat membantu masyarakat dalam melakukan

kegiatan sehari-hari. Salah satu aplikasi pemesanan tiket bioskop online tersebut yaitu TIX ID.

Dengan hadirnya aplikasi TIX ID, masyarakat akan lebih mudah dan praktis dalam melakukan pemesanan tiket bioskop secara online menggunakan *smartphone* kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang langsung dan mengantri di bioskop. Aplikasi TIX ID merupakan aplikasi yang memberikan layanan pemesanan tiket bioskop secara online yang dirilis pada tanggal 21 Maret 2018 oleh PT. Nusantara Elang Sejahtera.

Untuk menggunakan TIX ID, masyarakat dapat dengan mudah mengunduh aplikasi TIX ID di *Google Play Store* bagi pengguna Android atau melalui App Store bagi pengguna IOS. Jika sudah terunduh, hal yang perlu dilakukan kemudian adalah membuat akun TIX ID. Selanjutnya pengguna tinggal memilih judul film yang ditonton, memilih lokasi kota pengguna dan memilih bioskop, lalu memilih kursi dan jam tayang, dan setelah itu dapat langsung melanjutkan ke tahap pembayaran. Dalam proses pembayarannya, TIX ID juga melakukan kerjasama dengan DANA yang merupakan salah satu perusahaan *fintech* di Indonesia. *Fintech* (*financial technology*) merupakan sebuah inovasi yang dihadirkan oleh sektor keuangan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan [3]. Dengan adanya DANA, pengguna dapat melakukan transaksi dengan mudah, nyaman, dan aman.

TIX ID sebagai salah satu penyedia layanan penjualan tiket bioskop online yang memiliki jaringan kerjasama dengan bioskop-bioskop yang terbesar di Indonesia harus menjadi aplikasi yang mudah digunakan dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya. Pengalaman pengguna seperti kenyamanan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi TIX ID dapat dijadikan tolak ukur penerimaan aplikasi TIX ID. Jika pengguna merasakan ketidaknyamanan dan keengganan serta merasa aplikasi TIX ID sulit untuk digunakan, maka dapat dikatakan bahwa aplikasi TIX ID memiliki potensi kegagalan.

Usability diambil dari kata *usable* yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik [4]. *Usability* adalah analisis kualitatif yang menentukan seberapa mudah pengguna dalam menggunakan antarmuka suatu aplikasi [5]. Aspek *usability* dapat digunakan dalam menganalisis *user experience* pada aplikasi TIX ID. Pengukuran tingkat *usability* pada suatu aplikasi perlu dilakukan untuk mengetahui apakah sejauh ini fungsi-fungsi dalam sebuah aplikasi sudah berjalan dengan baik maupun sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam melakukan pengukuran *usability* suatu aplikasi juga dapat dilakukan dengan mengetahui pendapat dari pengguna perihal

pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi tersebut atau juga dapat dilakukan dengan mencari tahu pendapat para ahli dalam penggunaan suatu aplikasi. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam pengukuran usability ini adalah metode *Heuristic Evaluation*.

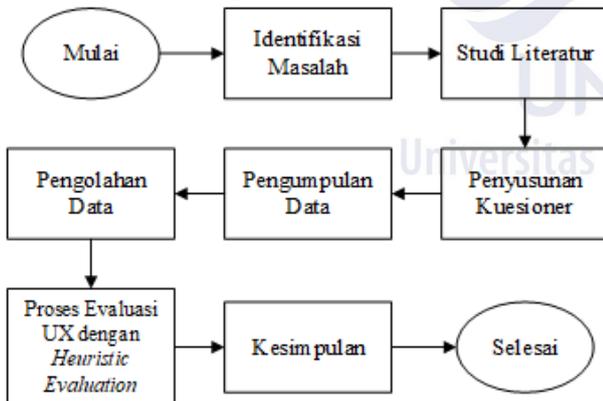
Heuristic adalah metode rekayasa *usability* untuk menemukan masalah *usability* dalam desain antarmuka pengguna sehingga mereka dapat diperhatikan sebagai bagian dari proses desain iterative [6]. Menurut referensi [7] evaluasi heuristik melibatkan beberapa set evaluator memeriksa antarmuka sistem dan menilai kesesuaiannya terhadap prinsip *usability* yang diakui atau disebut prinsip heuristik. Evaluasi heuristik menggunakan *guideline*, prinsip umum, peraturan, dan pengalaman yang bisa membantu suatu keputusan atau kritik atas suatu keputusan yang telah ditentukan [8]. Hasil akhir dari metode *heuristic evaluation* adalah daftar temuan masalah *usability* dalam antarmuka sebuah sistem yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip *usability* dalam setiap kasus yang ditemukan oleh ahli atau evaluator [7]. Oleh karena itu, dari ditemukannya ketidaksesuaian pada sebuah sistem yang menyalahi prinsip *usability* ini diharapkan dapat diberikan pula rekomendasi perbaikan untuk memperbaiki sistem yang ada.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan terkait *usability* pada aplikasi TIX ID, penulis tertarik untuk melakukan penelitian perihal permasalahan *user experience* pada aplikasi TIX ID dengan judul “Evaluasi *User Experience* Aplikasi TIX ID menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”.

II. METODOLOGI

Alur penelitian yang digunakan terdiri dari beberapa langkah penelitian yang selaras dengan tujuan penelitian supaya data yang diperoleh akurat. Berikut merupakan alur penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan Gambar 1, tahapan yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gbr. 1 Alur Penelitian

A. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah diperlukan sebelum memulai sebuah penelitian untuk mengetahui permasalahan dari sebuah topik dan objek yang akan dianalisis. Sehingga, hasil akhir penelitian yang didapatkan dapat sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian terkait *user experience* pada aplikasi TIX ID ini

diangkat untuk menilai dan mengevaluasi *user experience* dari aplikasi TIX ID.

B. Studi Literatur

Studi literatur dalam penelitian ini dilakukan untuk menggali pengetahuan dasar dalam penyusunan penelitian ini. Sumber yang digunakan berasal dari penelitian terdahulu, jurnal nasional dan internasional, dan web publik.

C. Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner pada penelitian ini didasarkan pada metode *heuristic evaluation*. Kuesioner terdiri dari 26 butir pertanyaan yang mewakili 10 aspek penilaian *usability* dalam metode *heuristic evaluation*.

TABEL I
 DAFTAR ASPEK PENILAIAN *USABILITY* MENGGUNAKAN
 METODE *HEURISTIC EVALUATION*

ID	Aspek <i>Usability</i>	Keterangan
HE01	<i>Visibility of System Status</i>	Menunjukkan status dari sistem
HE02	<i>Match Between System and The Real World</i>	Penggunaan desain/objek yang sesuai dengan dunia nyata
HE03	<i>User Control and Freedom</i>	Kebebasan dan kontrol pengguna terhadap sistem
HE04	<i>Consistency and Standart</i>	Sesuai standar dan memiliki konsistensi
HE05	<i>Error Prevention</i>	Menyediakan fasilitas pencegahan kesalahan yang dilakukan pengguna
HE06	<i>Recognition Rather Than Recall</i>	Membuat pengguna lebih mudah mengenali sistem daripada mengingat sistem
HE07	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	Memiliki proses yang fleksibel dalam setiap tindakan sehingga dapat melayani pengguna yang berpengalaman dan tidak berpengalaman
HE08	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	Memiliki desain yang estetik dan sederhana
HE09	<i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i>	Membantu pengguna dalam mengenali dan keluar dari kesalahan sebuah tindakan
HE10	<i>Help and Documentation</i>	Membantu pengguna menyelesaikan sebuah tindakan yang tidak/belum dipahami

Skala penilaian pada kuesioner ini menggunakan *severity rating* untuk menunjukkan tingkat permasalahan *user experience* dari setiap poin pertanyaan. Penyusunan kuesioner menggunakan metode *heuristic evaluation* dan dengan bantuan penelitian terdahulu yang menggunakan skala penilaian *severity rating* dilakukan karena metode penilaian tersebut sering digunakan oleh para ahli dalam melakukan evaluasi *interface* atau *usability* sebuah sistem atau aplikasi [9]. Semakin rendah angka yang diperoleh dalam poin-poin

pertanyaan, maka semakin setuju responden terhadap fitur yang ada dan tidak perlu adanya tambahan atau perbaikan pada aplikasi. Namun sebaliknya, jika semakin tinggi angkanya, maka semakin diperlukan tambahan atau perbaikan pada aplikasi tersebut. Detail penilaian *severity rating* dapat dilihat pada tabel berikut [7] :

TABEL II
 DAFTAR ASPEK PENILAIAN *USABILITY* MENGGUNAKAN

Severity Rating	Keterangan
0	No problem : I don't agree that this is a usability problem at all (Bukan merupakan masalah usability)
1	Cosmetic : Need not be fixed unless extra time is available on project. (Tidak perlu diperbaiki kecuali tersedia waktu lebih dalam proyek)
2	Minor : Fixing this should be given low priority. (Perbaikan masalah memiliki prioritas rendah)
3	Major : Important to fix, so should be given high priority. (Penting untuk diperbaiki, memiliki prioritas tinggi)

D. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan 2 kali. Pada tahap yang pertama dibutuhkan 30 responden yang sudah pernah menggunakan aplikasi TIX ID untuk dilakukan pengujian apakah instrumen penilaian pada kuesioner sudah *valid* dan *reliabel* menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 25. Pengumpulan data dilakukan secara online menggunakan bantuan perangkat lunak administrasi *survey Google Form*. Setelah instrumen kuesioner sudah lolos uji validitas dan uji reliabilitas, maka kuesioner siap disebar sebagai pengumpulan data tahap kedua kepada responden yang juga sudah pernah menggunakan aplikasi TIX ID. Penghitungan jumlah sampel minimal pada penelitian ini menggunakan Teknik *Multivariate Data Analysis* [10]. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi TIX ID yang sudah pernah melakukan transaksi pembelian tiket bioskop menggunakan aplikasi TIX ID. Jumlah variabel yang digunakan adalah 10 sesuai dengan banyaknya aspek penilaian *heuristic evaluation*. Jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} \text{Sampel minimal} &= \text{Jumlah Variabel} \times 5 \\ &= 10 \times 5 \\ &= 50 \end{aligned}$$

Sehingga diketahui jumlah sampel minimal yang diperlukan untuk pengumpulan data penelitian ini adalah sebanyak 50 orang responden.

E. Pengolahan Data

Tahap pengolahan data dilakukan ketika data yang didapat dalam tahap pengumpulan data sudah cukup untuk dapat diambil kesimpulannya. Dari hasil kuesioner yang telah didapatkan, dilakukan penghitungan rata-rata dari tiap aspek penilaian metode *heuristic evaluation* dan ditentukan nilainya berdasarkan tingkat *severity rating*-nya.

F. Proses Evaluasi User Experience

Pada tahap ini dilakukan evaluasi *user experience* dengan menjabarkan temuan masalah *usability* yang ada pada aplikasi TIX ID. Dari temuan masalah tersebut, diberikan rekomendasi perbaikan yang mengacu pada *guideline* desain terkait masalah yang ada.

G. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, akan diketahui permasalahan yang dapat ditemukan terkait *usability* dari aplikasi TIX ID. Selain itu dapat dari skala penilaian *severity rating* dapat diketahui pula tingkat prioritas permasalahan dari masing-masing aspek.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi *user experience* pada desain antarmuka aplikasi TIX ID ini melibatkan 50 responden yang memiliki berbagai macam *background*, antara lain 63,3% pelajar/mahasiswa, 20% karyawan swasta, 8,3% wiraswasta, dan 8,4% sisanya adalah guru, ibu rumah tangga, vikar, dan pengangguran). Dapat diketahui juga presentasi jenis kelamin responden sebesar 70% perempuan dan 30% laki-laki, dengan kisaran umur 16 – 44 tahun. Dapat dipastikan bahwa 100% responden sudah pernah melakukan transaksi pembelian tiket bioskop melalui aplikasi TIX ID. Sebelum kuesioner disebar, telah dilakukan juga pengujian instrumen untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam kuesioner sudah *valid* dan *reliabel* menggunakan perangkat lunak SPSS 25. Dari hasil kuesioner yang sudah diisi oleh responden tersebut dilakukan penilaian menggunakan aspek penilaian *usability* dengan metode *heuristic evaluation* menggunakan skala penilaian *severity rating* untuk tiap aspek.

Dari persebaran data tersebut, dilakukan olah data dengan menghitung rata-rata penilaian yang diberikan oleh responden tiap aspeknya. Hasil pengolahan data kuesioner *heuristic evaluation* secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL III
 REKAPITULASI HASIL NILAI RATA-RATA *SEVERITY RATING* PER ASPEK

ID Aspek Usability	Nilai Rata-Rata
HE01	0,42
HE02	0,37
HE03	0,75
HE04	0,46
HE05	0,56
HE06	0,54
HE07	0,48
HE08	0,45
HE09	0,67
HE10	0,63

Berdasarkan hasil kuesioner, didapatkan juga beberapa temuan masalah *usability* pada aplikasi TIX ID. Temuan masalah *usability* tersebut memiliki nilai *severity* yang beragam dan diurutkan menurut prioritasnya. Urutan prioritas ini digunakan sebagai prioritas dalam perbaikan masalah yang ada pada aplikasi TIX ID. Semakin tinggi nilai *severity rating*-nya, maka semakin tinggi pula prioritas perbaikannya. Sepuluh

temuan masalah terkait *usability* aplikasi TIX ID dapat dilihat pada tabel IV.

TABEL IV
 TEMUAN MASALAH *USABILITY* BERDASARKAN TINGKAT PRIORITASNYA

Kode Masalah <i>Usability</i>	Uraian Masalah <i>Usability</i>	ID Aspek <i>Usability</i>	Severity Rating
PM01	Pengubahan <i>password</i> akun TIX ID langsung tanpa konfirmasi.	HE03	0,75
PM02	Terdapat fitur yang tidak dapat digunakan (poin TIX ID).	HE09	0,67
PM03	Menu “Hubungi Kami” yang kurang mudah diakses.	HE10	0,63
PM04	Tidak ada pencegahan ketika membeli tiket di bioskop yang tidak sesuai dengan lokasi (kota) saat mengakses aplikasi.	HE05	0,56
PM05	Penempatan menu “Pengaturan” dan “Akun Saya” pada bagian yang kurang mudah dikenali/diingat.	HE06	0,54
PM06	Terdapat fitur yang disebutkan tetapi tidak ada.	HE07	0,48
PM07	Penggunaan bahasa yang tidak konsisten.	HE04	0,46
PM08	Penyajian seluruh konten “Video” dan “Spotlight” secara horizontal sehingga kurang nyaman untuk dilihat.	HE08	0,45
PM09	Pada tampilan tiket online tidak terdapat status kadaluwarsa atau status bahwa tiket sudah tercetak ketika sudah berhasil dicetak tiket fisiknya.	HE01	0,42

Berdasarkan temuan masalah terkait *usability* yang dapat dilihat pada tabel IV, rekomendasi perbaikan perlu disusun sebagai saran perbaikan bagi pengembang untuk kenyamanan penggunaan aplikasi TIX ID yang lebih baik lagi. Berikut ini merupakan daftar rekomendasi perbaikan terkait masalah *usability* pada aplikasi TIX ID.

TABEL V
 REKOMENDASI PERBAIKAN

Kode Masalah <i>Usability</i>	Uraian Rekomendasi Perbaikan
PM01	Notifikasi untuk konfirmasi sebelum melakukan perubahan <i>password</i>
PM02	Menghilangkan fitur yang tidak bisa digunakan/tidak aktif
PM03	Penempatan menu “Hubungi Kami” pada bagian yang mudah dicari
PM04	Pemberian pesan peringatan
PM05	Penempatan menu “Pengaturan” dan “Akun Saya” di bagian yang mudah diingat oleh pengguna
PM06	Segera memperbaiki fitur atau memperbarui panduan pengguna

Kode Masalah <i>Usability</i>	Uraian Rekomendasi Perbaikan
PM07	Penggunaan bahasa yang konsisten antara bahasa pada aplikasi dengan penggunaan bahasa pada sinopsis film
PM08	Penataan ulang penyajian informasi dengan menambahkan <i>button</i> “Semua”/”Lihat Semua” untuk melihat seluruh konten di halaman baru secara vertikal
PM09	Notifikasi pemberitahuan bahwa tiket sudah berhasil dicetak atau tanda bahwa tiket online sudah tidak dapat dicetak lagi.

Masalah PM01 terkait kebebasan dan kontrol pengguna dalam mengatur dan merubah *password* akun TIX ID. *Password* merupakan kunci dalam mengakses seluruh fitur pada aplikasi TIX ID, maka dari itu *password* harus bersifat rahasia dan aman. Untuk mencegah sebuah interaksi yang tidak disengaja atau tidak diinginkan, maka diperlukan sebuah dialog untuk mengkonfirmasi tindakan pengguna, terutama menyangkut sesuatu yang bersifat rahasia seperti saat melakukan perubahan *password*. Tindakan pencegahan tersebut juga dapat berupa verifikasi perubahan *password* melalui email untuk menghindari penyalahgunaan akun TIX ID.

Selain permasalahan pada PM01, penerapan *aspek help users recognize, diagnose, and recover from errors* pada aplikasi TIX ID sudah dilakukan dengan baik. Salah satunya adalah ketika pengguna sudah masuk tahap pembayaran tiket namun ternyata terjadi kegagalan pada pada sistem (seperti perubahan, pembatalan jadwal tayang, atau kursi bioskop yang telah *dibooking* oleh orang lain yang sudah melakukan pembayaran lebih dulu) maka sistem TIX ID akan memberikan pesan kesalahan bahwa pembelian tiket gagal dan tiket tidak dapat digunakan. Sistem juga memberitahukan info kepada pengguna bagaimana solusi yang diberikan serta berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan solusi tersebut.

Masalah PM02 terkait dengan fitur poin TIX ID (LoyalTIX) yang tidak dapat digunakan. Pengguna tidak dapat menukarkan poin dikarenakan ada fitur “*Shop*” untuk menukarkan poin menjadi *voucher* yang disebutkan pada panduan pengguna, namun pada kenyataannya fitur “*Shop*” tidak ada. Oleh karena itu pengguna hanya terus mendapatkan poin TIX ID setiap melakukan transaksi tanpa bisa menukarkannya menjadi *voucher*. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan dapat dilihat pada tabel 5.

Masalah PM03 terkait penempatan menu “Hubungi Kami” yang kurang mudah diakses akan menyebabkan pengguna kebingungan dalam mencari bantuan saat melakukan sebuah *task*, contohnya ketika terjadi pesan *error* dan sistem memberikan pesan solusi untuk menghubungi *customer service* TIX ID. Saran perbaikan yang dapat diberikan adalah dengan menempatkan menu “Hubungi Kami” pada bagian yang mudah diakses pengguna tanpa harus membuat pengguna meninggalkan sebuah *task* yang sedang dikerjakannya. Contohnya dengan menempatkan menu “Hubungi Kami” pada setiap pesan kesalahan yang mengharuskan pengguna untuk menghubungi *customer service* TIX ID.

Masalah PM04 terkait pencegahan kesalahan untuk pengguna terutama yang mengakibatkan kerugian pada pengguna seperti memesan tiket film di lokasi (kota) yang salah. Aplikasi TIX ID akan meminta persetujuan untuk mengaktifkan fitur GPS pada ponsel untuk mengetahui lokasi pengguna. Namun ketika pengguna memesan tiket film di kota yang berbeda dengan lokasi *real-time* pengguna, aplikasi tidak memberikan pesan pencegahan kesalahan. Pesan pencegahan kesalahan seperti konfirmasi ulang kepada pengguna ketika pengguna akan membeli tiket di kota yang berbeda diperlukan untuk menghindari kesalahan pembelian tiket.

Selain temuan masalah pada PM04 terkait aspek *error prevention*, penerapan aspek *error prevention* pada aplikasi TIX ID sudah diterapkan dengan baik. Seperti pada saat pengguna akan melakukan pembayaran tiket bioskop, terdapat pesan pencegahan kesalahan berwarna merah yang dapat dengan mudah dilihat yang berisi peringatan bahwa tiket yang berhasil dibeli tidak dapat dibatalkan. Lalu juga terdapat pesan peringatan bahwa pengguna harus mematuhi protokol kesehatan yang berlaku seperti batasan umur dan suhu tubuh, jika tidak maka tiket tidak dapat *direfund*. Selain itu juga terdapat pesan konfirmasi bahwa tiket akan dilepas ketika pengguna sudah melakukan *checkout* tiket namun tidak jadi melakukan pembayaran atau batas waktu dalam melakukan pembayaran sudah habis.

Masalah PM05 terkait menu "Pengaturan" pada aplikasi TIX ID yang baru dapat diakses pada halaman "Akun Saya". Namun pada aplikasi TIX ID, penempatan menu "Akun Saya" terletak pada bagian pojok kiri atas pada tampilan aplikasi. Hal tersebut dapat membingungkan pengguna karena penempatan menu "Akun Saya" pada aplikasi pada umumnya terletak pada bagian pojok kanan atas pada tampilan aplikasi. Oleh karena itu penempatan menu "Pengaturan" di dalam halaman "Akun Saya" juga menjadi permasalahan karena penempatan menu "Akun Saya" yang tidak mudah dikenali oleh pengguna. Selain itu karena penempatannya yang agak sulit untuk ditemukan, pengguna membutuhkan terlalu banyak interaksi untuk menjangkau menu "Pengaturan". Saran perbaikan yang bisa diberikan adalah penempatan menu "Akun Saya" pada bagian yang sama dengan aplikasi pada umumnya, sehingga pengguna bisa langsung mengenali penempatan dari menu yang sedang dicari, serta penempatan menu "Pengaturan" yang mudah dijangkau oleh pengguna tanpa membutuhkan banyak interaksi.

Masalah PM06 terletak pada menu "LoyalTIX" yang memiliki panduan pengguna dalam menukarkan poin yang dimiliki pengguna dengan *voucher* DANA. Penukaran poin dapat dilakukan pada halaman "Akun Saya" lalu memilih ikon "Shop". Namun tidak ditemukan ikon "Shop" yang dimaksud dalam panduan penukaran poin. Permasalahan ini dapat menimbulkan kekecewaan pengguna yang berharap bahwa fitur tersebut benar-benar ada pada aplikasi TIX ID. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan dapat dilihat pada tabel 5.

Masalah PM07 terkait dengan penggunaan bahasa pada aplikasi TIX ID belum konsisten. Masih terdapat sinopsis film yang menggunakan bahasa Inggris ketika pengaturan aplikasi TIX ID menggunakan bahasa Indonesia. Begitu pula

sebaliknya, masih ada sinopsis film yang menggunakan bahasa Indonesia ketika pengaturan aplikasi TIX ID menggunakan bahasa Inggris. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan dapat dilihat pada tabel 5.

Masalah PM08 terkait seluruh konten "Video" dan "Spotlight" yang disajikan secara horizontal akan menghabiskan effort yang lebih dalam mengaksesnya dibandingkan penyajian secara vertikal. Selain itu pengguna akan merasa lebih nyaman ketika pengguna mencari sebuah informasi, pengguna tidak membutuhkan waktu yang banyak dan *effort* yang berlebih. Saran rekomendasi yang dapat diberikan adalah berupa penataan ulang penyajian informasi dengan menambahkan button "Semua"/"Lihat Semua" pada samping judul informasi (Video dan *Spotlight*) untuk melihat konten yang lebih banyak di halaman baru secara vertikal (seperti yang digunakan pada bagian "Nonton Online" dan "TIX Now").

Masalah PM09 terletak pada pada tiket online yang tidak menunjukkan statusnya apakah tiket tersebut masih bisa dicetak secara fisik lagi atau sudah tidak dapat dicetak lagi. Hal tersebut dapat membingungkan pengguna apakah tiket masih aktif atau tidak. Selain itu pengguna akan mengira bahwa tiket tersebut dapat dicetak lebih dari satu kali karena *QR code*-nya yang masih aktif. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan dapat dilihat pada tabel 5.

IV. KESIMPULAN

Evaluasi *user experience* aplikasi TIX ID dilakukan untuk mencari tahu permasalahan terkait *usability* pada aplikasi TIX ID menggunakan metode *heuristic evaluation* oleh Nielsen. Penilaian *usability* menggunakan metode *heuristic evaluation* terdiri dari 10 aspek penilaian *usability*. Skala penilaian penelitian ini menggunakan *severity rating* sebagai dasar prioritas dan rekomendasi perbaikan yang sesuai pada aplikasi TIX ID. Penyebaran kuesioner kepada pengguna yang telah menggunakan TIX ID dilakukan untuk mengukur tingkat permasalahan terkait *user experience* pada aplikasi TIX ID menurut pengguna. Selain itu juga dilakukan observasi yang mendalam terkait permasalahan-permasalahan yang ada pada TIX ID agar dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai. Jumlah responden yang dilibatkan pada penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *multivariate data analysis* yaitu sebanyak 50 orang.

Pada tahap pengolahan data kuesioner didapatkan rata-rata nilai *severity rating* tiap aspek yang diurutkan berdasarkan prioritasnya sebagai berikut : aspek *user control and freedom* (0,75), aspek *help users recognize, diagnose, and recover from errors* (0,67), aspek *help and documentation* (0,63), aspek *error prevention* (0,56), aspek *recognition rather than recall* (0,54), aspek *flexibility and efficiency of use* (0,48), aspek *consistency and standart* (0,46), aspek *aesthetic and minimalist design* (0,45), aspek *visibility of system status* (0,42), dan aspek *match between system and the real world* (0,37).

Selain itu didapatkan juga 9 temuan masalah *usability*. Dari temuan masalah tersebut dihasilkan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan *guideline* desain dan prioritas perbaikannya

sebagai saran perbaikan bagi pengembang untuk kenyamanan penggunaan aplikasi TIX ID yang lebih baik lagi.

V. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat ditindaklanjuti oleh pengembang aplikasi TIX ID sebagai salah satu cara peningkatan kualitas aplikasi TIX ID kedepannya serta dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya antara lain sebagai berikut:

1. Bagi pengembang aplikasi TIX ID

Memperbaiki serta mengembangkan fitur pada aplikasi TIX ID dengan acuan aspek penilaian *usability* pada metode *heuristic evaluation*. Selain itu perlu diadakannya survei berkala terkait *user experience* pada aplikasi TIX ID untuk mengetahui sejauh mana aplikasi TIX ID dapat digunakan dengan mudah dan nyaman oleh pengguna.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Saran bagi penelitian selanjutnya agar dapat membandingkan hasil evaluasi *user experience* menggunakan metode lain untuk mendapatkan hasil pengukuran yang maksimal.

REFERENSI

- [1] M. C. Ngulum, & A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *Journal of Informatics and Computer Science (JINACS)*, vol. 2, no. 1, hal. 38-43, 2020.
- [2] (2017) BPJS Kesehatan website. [Online], <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam->, tanggal akses 10 April 2021.
- [3] S. N. Faizani & A. D. Indriyanti, "Analisis Pengaruh Technology Readiness terhadap Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi E-Wallet Go-Pay, DANA, OVO, dan LinkAja di Surabaya)," *Jurnal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, vol. 2, no. 2, hal. 85-93, 2021.
- [4] D. R. Rahadi, "Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android," *Jurnal Sistem Informasi (JIS)*, vol. 6, no. 1, hal. 661-671, 2014.
- [5] J. Nielsen. (2012) Usability 101: Introduction to usability. [Online], <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>, tanggal akses: 30 Mei 2021.
- [6] R. Molich, & J. Nielsen, "Improving a human-computer dialogue," *Communications of the ACM*, vol. 33, no. 3, hal. 338-348, 1990.
- [7] J. Nielsen., "Severity ratings for usability problems," *Papers and Essay*, 54, hal. 1-2, 1995.
- [8] R. Firmansyah, "Evaluasi Heuristik pada Desain Interface Aplikasi My Indihome," *Seminar Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer Nusa Mandiri*, 2016, INF hal. 69-75.
- [9] S. Herr, N. Baumgartner, & T. Gross, "Evaluating Severity Rating Scales for Heuristic Evaluation," *In Proceedings of the 2016 CHI Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems (CHI EA '16)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 3069-3075, 2016.
- [10] R. E. A. Joseph F. Hair, "Multivariate Data Analysis with Reading," 4th ed. New Jersey: Prentice Hall, 1995.

