

PERANCANGAN UI/UX SISTEM TIKET BUS BERBASIS WEB DENGAN FITUR LOYALTY PROGRAM MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN

Galih Yoga Abimanyu, Hudan Eka Rosyadi
Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang
Jalan Terusan Dieng, Malang, Indonesia
Galihya95@gmail.com

ABSTRAK

Sistem pemesanan tiket bus yang dilakukan secara manual masih menemui banyak masalah bagi para pengguna, seperti antrian yang panjang dan informasi yang tidak diperbarui secara langsung. Penelitian ini memiliki tujuan untuk merancang antarmuka pengguna (UI/UX) untuk sistem tiket bus berbasis web, yang juga menyertakan fitur program loyalitas demi meningkatkan kenyamanan dan mempertahankan pengguna. Metode yang diterapkan adalah Desain Berbasis Pengguna (UCD), yang melibatkan empat langkah: memahami konteks penggunaan, mengidentifikasi kebutuhan pengguna, menciptakan solusi, dan melakukan evaluasi menggunakan System Usability Scale (SUS). Pengujian dilakukan terhadap 15 responden dan menghasilkan skor rata-rata kegunaan sebesar 76,5, yang termasuk dalam kategori “Baik”. Sistem ini berhasil menawarkan fitur pencarian, pemesanan, pembayaran, dan penukaran poin loyalitas. Beberapa aspek yang perlu ditingkatkan mencakup proses onboarding untuk pengguna baru serta konsistensi tampilan antarmuka. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan UCD dapat menciptakan sistem yang user-friendly, sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan memiliki potensi untuk diterapkan secara luas dalam layanan transportasi digital..

Kata kunci UI/UX, User Centered Design, loyalty program, tiket bus online, usability

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah banyak hal, termasuk sektor transportasi. Di Indonesia, sistem pemesanan tiket bus yang masih banyak dilakukan secara manual seringkali menyebabkan masalah seperti antrian panjang dan kesulitan mendapatkan informasi tentang ketersediaan tiket. Hal ini harus diperbaiki karena transportasi bus adalah pilihan utama bagi orang-orang untuk melakukan perjalanan antarkota. Berdasarkan informasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2024, antara Januari hingga November 2023, total penumpang transportasi umum mencapai 336,5 juta orang, naik 36,07% jika dibandingkan dengan periode yang sama di tahun sebelumnya. Walaupun rincian khusus mengenai bus antar kota tidak tersedia, angka ini menunjukkan besarnya ketergantungan masyarakat terhadap transportasi darat, termasuk bus. Penerapan sistem pemesanan tiket berbasis web diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam proses reservasi perjalanan. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pemesanan tiket secara online, serta memberikan informasi jadwal keberangkatan dan ketersediaan kursi secara real-time [1].

Implementasi loyalty program dalam sistem ticketing online bus dapat memberikan nilai tambah bagi pengguna. Misalnya, pengguna dapat mengumpulkan poin setiap kali melakukan transaksi, yang kemudian dapat ditukarkan dengan diskon atau hadiah lainnya.. Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa dihargai melalui program Loyalty cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan Loyalty mereka terhadap layanan atau merek tertentu

[2]. Dalam industri transportasi, program Loyalty dapat menjadi cara yang bagus untuk menarik lebih banyak pelanggan dan membangun hubungan dengan mereka untuk waktu yang lama.

Terdapat banyak aplikasi transportasi online yang memungkinkan pemesanan tiket dengan mudah, tetapi tidak banyak yang berkonsentrasi pada layanan bus. Ini menunjukkan adanya celah pasar yang dapat dimanfaatkan untuk membangun sistem pemesanan tiket bus yang lebih baik. Sistem tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin meningkat akan kemudahan perjalanan, dengan menyediakan User Interface yang mudah dipahami dan berbagai metode pembayaran yang aman [1].

Namun, keberhasilan sebuah platform ticketing online tidak hanya bergantung pada fitur yang ditawarkan, User Interface (UI) dan User Experience (UX) yang baik sangat penting untuk membuat platform menarik dan mudah digunakan. Desain yang intuitif dan user-friendly akan memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi, sehingga meningkatkan kepuasan dan Loyalitas pelanggan [3]. Dengan demikian, penelitian ini akan berkonsentrasi pada desain UI/UX web-based bus ticketing system dengan fitur Loyalty program. Tujuannya adalah membangun platform yang memungkinkan pengguna memesan tiket dengan mudah dan memiliki fitur reward yang mendorong mereka untuk menjadi lebih setia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. User Interface (UI)

User Interface (UI) adalah elemen kunci dalam membuat sistem digital, berfungsi sebagai penghubung antara pengguna dan teknologi. Rancangan User Interface (UI) yang efektif harus

dapat menyajikan tampilan yang menarik, menyediakan navigasi yang sederhana, dan menjaga konsistensi visual untuk meningkatkan kemudahan penggunaan [4]

2.2. User Experience (UX)

User Experience (UX) mengacu pada semua pandangan dan reaksi pengguna ketika mereka berinteraksi dengan suatu sistem atau produk digital. Hal ini tidak terbatas pada *User Interface* saja, namun juga meliputi elemen emosional, psikologis, dan fungsional dalam *User Experience*. Selain itu, UX melibatkan proses yang mendalam yang mencakup pemahaman terhadap kebutuhan pengguna, pengembangan solusi yang berlandaskan empati, dan pelaksanaan uji coba langsung kepada pengguna untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan mereka saat menggunakan aplikasi [5]

2.3. Online Ticketing

Sistem pemesanan tiket online adalah sistem digital yang mempermudah pembelian dan pengelolaan tiket melalui internet. Dengan sistem ini, pengguna tidak perlu pergi ke toko fisik untuk membeli tiket, yang memungkinkan penyedia layanan menjalankan bisnis mereka dengan lebih efisien dan memberikan kenyamanan bagi pengguna. Pendekatan ini telah diterapkan dalam pengembangan aplikasi pemesanan tiket berbasis Android untuk layanan kursus renang yang mencakup fitur jadwal, pemesanan, dan notifikasi otomatis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem berbasis mobile ini meningkatkan kemudahan akses dan efektivitas layanan pemesanan tiket [6].

2.4. Loyalty Program

Loyalty program adalah fitur yang dimasukkan ke dalam sistem untuk menarik pengguna dengan memberikan insentif seperti poin, diskon, atau hadiah. Dalam hal pemesanan tiket, fitur ini dapat mendorong pengguna untuk melakukan pembelian ulang dan meningkatkan retensi pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa program Loyalty yang dilengkapi dengan elemen *User Experience* yang positif, seperti kemudahan akses, kenyamanan, dan desain yang menarik, dapat memperkuat keterikatan pengguna terhadap platform [7].

2.5. Low-Fidelity

Prototyping low-fidelity merupakan representasi awal yang sederhana dari *User Interface*, yang dirancang untuk mengeksplorasi ide dan konsep tanpa memerlukan banyak sumber daya. Biasanya, prototipe ini berupa sketsa tangan atau wireframe digital yang menekankan pada struktur dan alur, daripada aspek visual akhir. Metode ini memungkinkan para perancang untuk lebih fokus pada fungsi dasar serta kebutuhan pengguna sebelum melangkah ke tahap desain yang lebih rinci. *Low-fidelity* dapat mempercepat proses iterasi desain dan membantu

memperjelas pemahaman tentang struktur navigasi aplikasi sejak tahap awal [8].

2.6. High-Fidelity

High-Fidelity Prototyping merupakan representasi digital dari produk akhir yang menampilkan detail visual dan interaktivitas yang sangat mirip dengan aplikasi atau situs web yang sebenarnya. Prototipe ini biasanya dibuat dengan menggunakan perangkat lunak desain seperti Figma, Adobe XD, atau Sketch, sehingga memungkinkan simulasi *User Experience* secara realistis. Prototipe berkualitas tinggi ini diaplikasikan dalam merancang antarmuka aplikasi mobile SITTA Universitas Terbuka, yang selanjutnya dievaluasi oleh para ahli UI/UX untuk memastikan kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip desain yang baik [8].

2.7. Wireframe

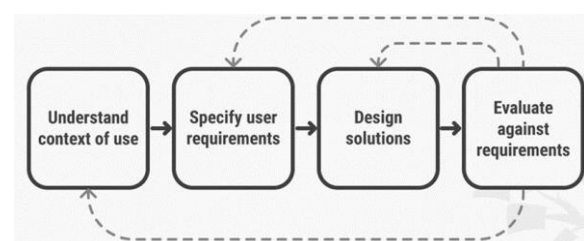
Dalam proses perancangan UI/UX, wireframe digunakan untuk menyusun elemen sistem secara terstruktur sebelum masuk ke tahap desain visual yang lebih rinci. Wireframe juga menunjukkan struktur dasar dan tata letak elemen pada halaman aplikasi atau situs web. Penggunaan wireframe dalam *User Interface* situs perpustakaan online dengan pendekatan *User Centered Design* terbukti menghasilkan antarmuka yang informatif, interaktif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna [9].

2.8. Prototype

Prototype adalah representasi awal dari *User Interface* pengguna yang digunakan untuk mensimulasikan fungsionalitas sistem sebelum dikembangkan secara penuh. Tujuan utama pembuatan prototipe adalah untuk menguji konsep, mengevaluasi alur pengguna, dan menemukan potensi perbaikan melalui umpan balik pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan prototipe *high-fidelity* dapat membantu mengevaluasi kemudahan navigasi dan efektivitas fitur dalam aplikasi manajemen kegiatan berbasis mobile [10].

2.9. User Centered Design (UCD)

User Centered Design (UCD) adalah pendekatan desain yang menempatkan kebutuhan, keinginan, dan keterbatasan pengguna sebagai pusat dari seluruh proses perancangan sistem. Tujuannya adalah menciptakan produk yang bermanfaat, mudah digunakan, dan menyenangkan bagi pengguna [11].



Gambar 1. Tahapan User Centered Design

Menurut standar ISO 9241-210:2010, UCD memiliki prinsip-prinsip berikut :

- a. **Pemahaman Konteks Penggunaan**
Desainer harus memahami siapa pengguna sistem, untuk apa mereka menggunakannya, dalam kondisi seperti apa, dan dengan keterbatasan atau kebutuhan apa.
- b. **Keterlibatan Pengguna Secara Aktif**
Pengguna dilibatkan langsung sejak awal—misalnya melalui wawancara, survei, atau observasi—hingga tahap evaluasi desain.
- c. **Desain Berbasis Umpan Balik**
Solusi desain tidak hanya dibangun berdasarkan asumsi, tetapi divalidasi langsung oleh pengguna melalui prototipe dan uji coba.
- d. **Pendekatan Iteratif**
Proses desain dilakukan secara berulang (iteratif). Jika ditemukan kekurangan dari hasil uji coba, desain akan diperbaiki dan diuji kembali.

2.10. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa studi sebelumnya yang relevan, [12] meneliti pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pengguna aplikasi Tiket KAI dengan kepuasan sebagai variabel antara, dan hasilnya menunjukkan bahwa program loyalitas serta kualitas layanan digital memainkan peran penting dalam meningkatkan retensi pengguna. Selanjutnya, penelitian oleh [13] merancang prototipe UI/UX berbasis gamifikasi untuk pengelolaan sampah dengan pendekatan User Centered Design (UCD), yang terbukti efektif dalam menciptakan antarmuka sesuai kebutuhan pengguna. [1] juga mengembangkan sistem pemesanan tiket bus berbasis web yang memberikan kemudahan akses informasi dan transaksi bagi pengguna tanpa harus datang langsung ke terminal.

Berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya, studi ini menawarkan pendekatan yang lebih menyeluruh, dengan menggabungkan metode UCD untuk menggali kebutuhan pengguna secara mendalam, serta memasukkan fitur loyalitas guna mempertahankan pengguna. Evaluasi sistem juga dilakukan secara kuantitatif menggunakan System Usability Scale (SUS), untuk mengukur sejauh mana prototipe memenuhi ekspektasi pengguna. Selain itu, penelitian ini mengisi kekosongan dari studi terdahulu dengan menyoroti aspek loyalitas pengguna dalam konteks sistem pemesanan tiket bus berbasis web, serta merancang antarmuka yang responsif dan dapat beradaptasi dengan berbagai perangkat digital.

3. METODE PENELITIAN

3.1. User Centered Design

Untuk perancangan design UI/UX, *User Centered Design* (UCD) adalah metode yang memfokuskan seluruh proses desain pada pengguna

akhir, mulai dari analisis kebutuhan hingga perancangan solusi. Hasil desain harus memenuhi kebutuhan nyata pengguna dengan partisipasi mereka yang aktif. Metode *User Centered Design* (UCD) merupakan metode desain dengan pendekatan pengguna yang melibatkan pengguna aktif pada tiap tahapan pengembangan sehingga menghasilkan sistem yang mudah digunakan dan sesuai kebutuhan.

3.2. Understand Context of Use

Calon pengguna ditentukan melalui analisis demografi dan kebiasaan, yaitu pengguna usia 18–45 tahun yang sering melakukan perjalanan antarkota dan terbiasa menggunakan aplikasi digital. Informasi dikumpulkan melalui observasi dan kuisisioner.

Tabel 1. Tabel pertanyaan Kuisisioner

No	Pertanyaan
1	Apakah anda pernah memesan ticket bus secara online melalui platform tertentu?
2	Apa saja kendala atau masalah yang pernah Anda hadapi saat menggunakan sistem tiket bus online?
3	Fitur apa yang paling Anda butuhkan dalam aplikasi pemesanan tiket bus agar proses menjadi lebih efisien?
4	Apakah Anda pernah merasa kesulitan dalam memahami alur pemesanan tiket bus?
5	Apakah Anda tertarik jika aplikasi tiket bus menyediakan fitur <i>loyalty program</i> berupa poin atau hadiah setelah melakukan pembelian tiket?
6	Seberapa penting bagi Anda adanya informasi detail seperti jam keberangkatan, kursi, harga, dan fasilitas bus dalam aplikasi pemesanan tiket?
7	Apa yang membuat Anda memilih satu platform pemesanan tiket dibanding platform lain? Sebutkan faktor-faktor penentunya.

3.3. User Persona

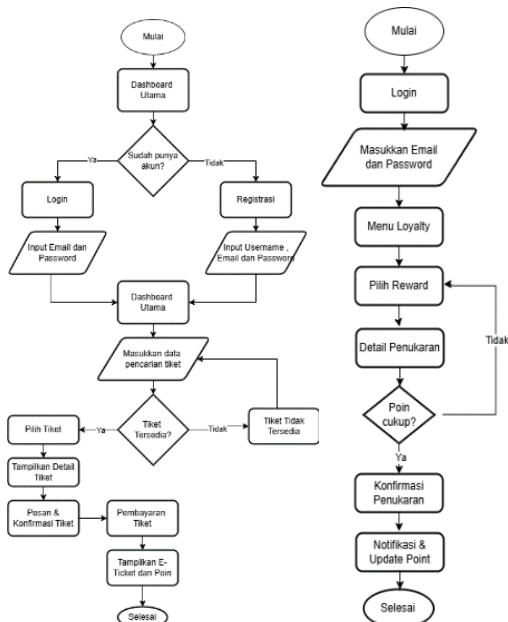
User persona dikembangkan dari hasil kuisisioner untuk merepresentasikan dua tipe pengguna utama: pengguna reguler dan pengguna baru/wisatawan. Ini membantu penyesuaian fitur dan antarmuka dengan kebutuhan nyata pengguna.

3.4. User Needs

Identifikasi kebutuhan pengguna seperti proses pemesanan yang cepat, UI yang sederhana, informasi tiket yang lengkap, dan sistem poin reward. Data ini digunakan sebagai dasar desain antarmuka.

3.5. Specify User Requirements

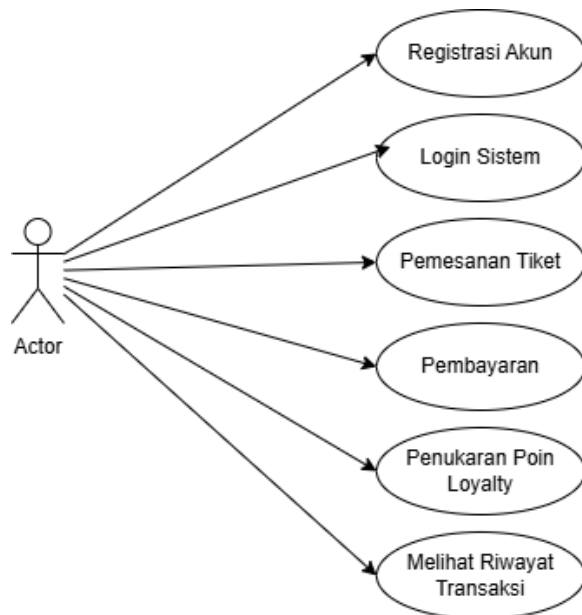
Mendefinisikan kebutuhan fungsional (fitur pencarian tiket, pemesanan, loyalty, notifikasi) dan non-fungsional (tampilan responsif, keamanan, kemudahan penggunaan). Berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna, penulis dapat membuat flowchart sebagai berikut :



Gambar 2. Flowchart Sistem

3.6. Use Case

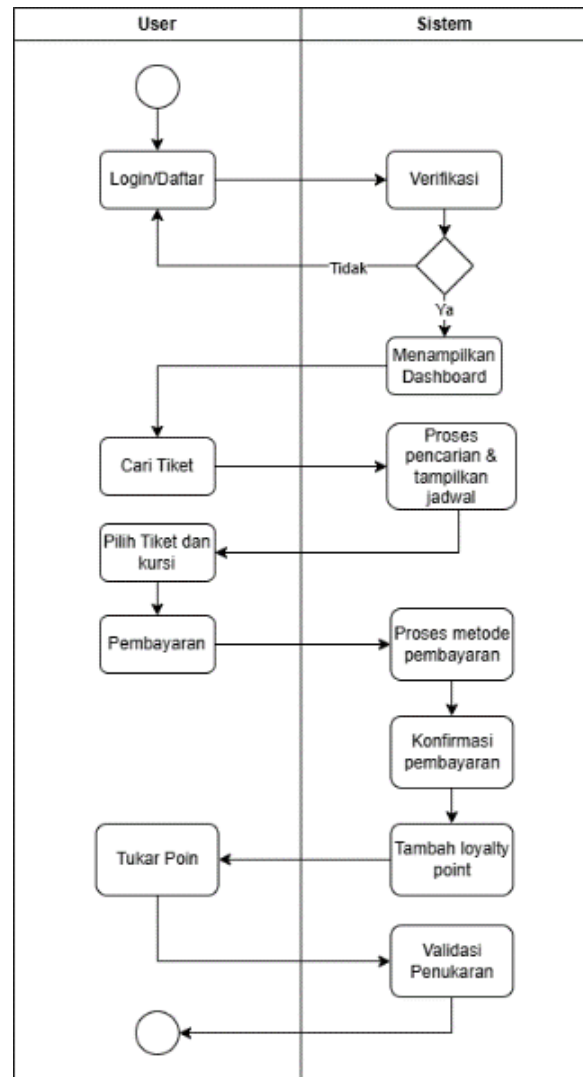
Diagram ini menggambarkan interaksi antara pengguna dengan sistem dalam kegiatan seperti login, pencarian tiket, pemesanan, dan penukaran poin.



Gambar 3. Use Case Diagram

3.7. Activity Diagram

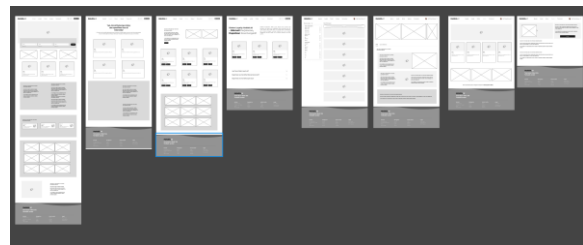
Menggambarkan alur aktivitas pengguna mulai dari login hingga penukaran poin loyalty. Diagram ini menunjukkan proses interaktif yang dilalui pengguna saat menggunakan sistem.



Gambar 4. Activity Diagram

3.8. Wireframe

Wireframe dibuat untuk menggambarkan struktur dasar antarmuka sebelum desain akhir. Fokus pada navigasi, form pencarian, informasi tiket, dan fitur loyalty.



Gambar 5. Wireframe

3.9. Usability Testing

Data dari kuesioner SUS dihitung menggunakan formula khusus untuk mendapatkan skor usability. Skor SUS dikonversi ke skala 0–100 dan dikategorikan untuk mengukur tingkat kegunaan desain UI/UX.

Tabel 2. Tabel pertanyaan Kuisiонер

NO	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa akan sering menggunakan sistem ini.					
2	Sistem ini terasa rumit digunakan.					
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan.					
4	Saya merasa membutuhkan bantuan teknis untuk bisa menggunakan sistem ini.					
5	Fitur-fitur dalam sistem ini saling terintegrasi dengan baik.					
6	Sistem ini memiliki inkonsistensi yang membingungkan.					
7	Sebagian besar orang akan cepat bisa menggunakan sistem ini.					
8	Sistem ini terasa berat atau rumit digunakan.					
9	Saya merasa percaya diri saat menggunakan sistem ini.					
10	Saya perlu banyak belajar sebelum bisa menggunakan sistem ini.					

Berdasarkan hasil skor, terdapat tiga kategori tingkat penerimaan :

Tabel 3. Kategori Skor SUS

Skor SUS	Kategori
0 – 50,9	<i>Not Acceptable</i>
51 – 70,9	<i>Marginal</i>
71 - 100	<i>Acceptable</i>

(Ardhana, 2022)[14]

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Penelitian ini menghasilkan sebuah prototype UI/UX untuk sistem pemesanan tiket bus berbasis web yang dinamakan Halobis. id, yang dilengkapi dengan program loyalitas. Proses perancangan dilakukan melalui langkah-langkah desain yang berfokus pada pengguna (*User Centered Design/UCD*) secara bertahap, mulai dari mengidentifikasi kebutuhan pengguna sampai dengan evaluasi hasil. Solusi desain dirancang untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi pengguna, seperti kurangnya kejelasan dalam harga, proses pemesanan yang rumit, serta ketiadaan sistem loyalitas.

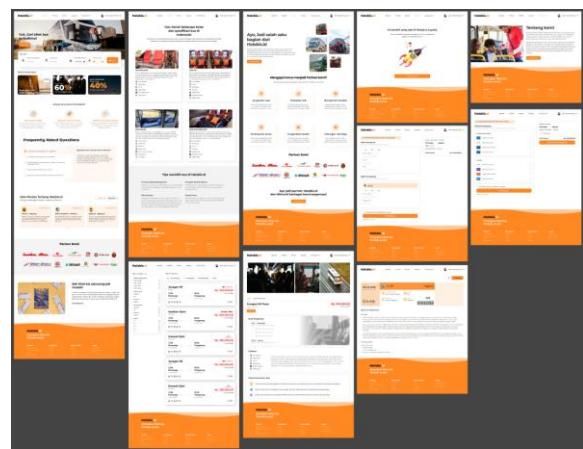
Aspek visual mencakup halaman awal (homepage), navigasi menu, fitur pencarian dan pemesanan tiket, pembayaran, sampai pengelolaan poin dan hadiah. Fitur Haloplus Loyalty Member diciptakan untuk memberikan insentif kepada pengguna yang sering melakukan pemesanan, dengan sistem tingkat (Classic, Silver, Gold) dan hadiah berupa voucher.

Prototype telah diuji coba pada 15 peserta yang memenuhi syarat sebagai pengguna aktif aplikasi transportasi online, berusia antara 18 hingga 45 tahun. Penilaian dilakukan dengan memanfaatkan metode System Usability Scale (SUS) setelah para pengguna menyelesaikan serangkaian skenario uji, termasuk mencari tiket, melakukan pemesanan, hingga menukarkan poin loyalitas.

Halobis.id

Gambar 6. Logo Halobis.id

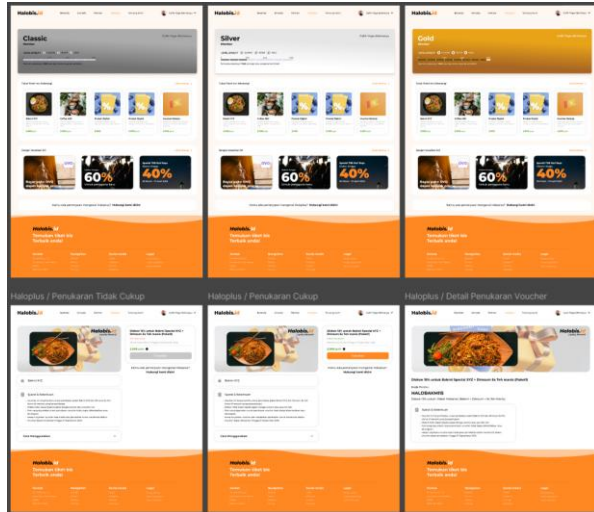
Logo Halobis dibuat dengan pendekatan yang modern dan minimalis untuk mencerminkan identitas digital dari layanan pemesanan tiket bus secara daring. Jenis huruf yang digunakan adalah *Montserrat* tebal, yang memberikan kesan profesional, ramah, dan mudah dikenali. Warna hitam pada kata "Halobis" melambangkan stabilitas, kepercayaan, dan kejelasan informasi, sementara akhiran ".id" yang berwarna oranye menambah elemen dinamis yang mencerminkan semangat, inovasi, dan keterhubungan dengan identitas digital di Indonesia. Secara keseluruhan, logo ini sederhana namun efektif dalam menyampaikan pesan sebagai platform digital yang dapat diandalkan dan mudah digunakan oleh pengguna.



Gambar 7. Design UI pemesanan tiket halobis

Desain tampilan antarmuka untuk proses pemesanan tiket di Halobis. id dibuat dengan langkah yang mudah dan terorganisir demi kenyamanan pengguna. Pengguna memulai dengan mengisi formulir pencarian yang mencakup kota asal, tujuan, tanggal keberangkatan, serta jumlah penumpang. Hasil pencarian akan muncul dalam bentuk daftar pilihan bus yang dilengkapi dengan data harga, jadwal, fasilitas, dan ketersediaan kursi. Setelah memilih bus, pengguna akan diarahkan ke halaman detail pemesanan yang menunjukkan informasi perjalanan dan formulir untuk mengisi data penumpang. Kemudian, pengguna dapat memilih metode pembayaran yang ada seperti transfer bank, dompet digital, atau rekening virtual. Setelah pembayaran

dikonfirmasi, sistem akan menampilkan e-tiket digital yang dilengkapi dengan kode QR yang bisa diunduh. Desain ini mengedepankan prinsip Desain Berorientasi Pengguna (*User Centered Design*) dengan penekanan pada kemudahan akses, kejelasan informasi, dan pengalaman yang efisien.



Gambar 8. Design UI Haloplus

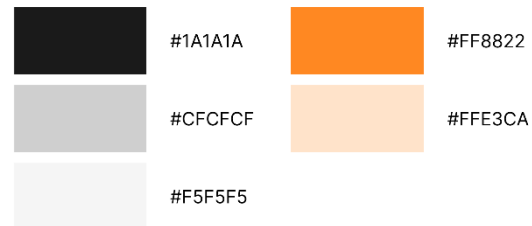
Desain antarmuka pengguna pada halaman Haloplus menunjukkan sistem imbalan loyalitas yang menggunakan tingkatan keanggotaan (Classic, Silver, Gold) yang dibuat untuk meningkatkan keterlibatan dan retensi pengguna. Setiap tingkatan memiliki penampilan yang berbeda: Classic dengan latar belakang abu-abu terang, Silver dengan latar putih bersih, dan Gold dengan latar belakang emas yang berkilau, menciptakan kesan prestisius serta kemajuan pencapaian. Di masing-masing halaman, pengguna dapat melihat total poin yang dimiliki, status keanggotaan, dan daftar hadiah yang bisa ditukarkan. Imbalan ditampilkan dalam format kartu yang disertai dengan gambar, nama voucher, nilai poin, dan tombol aksi yang responsif.

Pemilihan warna menggunakan warna orange yang melambangkan semangat, kehangatan, dan energi, dipadukan dengan warna putih sebagai latar belakang untuk memastikan kejernihan visual dan keterbacaan. Penggunaan icon dilakukan secara konsisten untuk memperjelas pemahaman pengguna mengenai fungsi tombol dan fitur. Tipografi yang digunakan bersifat modern serta mudah dibaca, memberikan kesan profesional dan ramah bagi pengguna dari berbagai latar belakang. Desain ini mendukung tujuan utama sistem, yaitu untuk

menciptakan pengalaman pemesanan tiket yang intuitif, informatif, dan menyenangkan.

Font-Family :

Poppins



Gambar 9. Design component

Simulasi akumulasi poin pada fitur Haloplus Loyalty menunjukkan bahwa setiap anggota akan menerima 1 poin untuk setiap pembelian tiket sebesar Rp1.000. Contohnya, Andi yang membeli tiket seharga Rp150.000 akan mendapatkan 150 poin.

Sinta, yang melakukan pembelian tiket dengan biaya Rp275. 000, akan memperoleh 275 poin, sementara Rudi dengan pengeluaran Rp500.000 akan mendapatkan 500 poin. Lestari yang membeli tiket seharga Rp625.000 akan mendapatkan 625 poin, dan Bambang yang bertransaksi senilai Rp1. 000. 000 akan memperoleh 1. 000 poin. Poin ini otomatis ditambahkan ke akun setelah transaksi berhasil dan bisa ditukarkan dengan berbagai hadiah menarik seperti voucher diskon, produk digital, atau makanan dan minuman. Selain itu, jumlah poin yang terakumulasi akan memengaruhi level keanggotaan pengguna (Classic, Silver, Gold) yang masing-masing menyediakan manfaat eksklusif, seperti promosi istimewa dan layanan prioritas. Sistem ini dibuat untuk meningkatkan loyalitas pengguna melalui pengalaman yang menyenangkan dan bermanfaat.

Setelah desain antarmuka pengguna selesai dibuat, pengujian dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai sejauh mana antarmuka sistem Halobis diterima oleh pengguna. Uji coba ini melibatkan 15 peserta yang mewakili kelompok pengguna target, berusia antara 18 hingga 45 tahun, dan telah terbiasa menggunakan layanan pemesanan tiket secara online. Para pengguna diminta untuk menyelesaikan serangkaian interaksi seperti mencari tiket, mengisi informasi penumpang, memilih cara pembayaran, hingga menukarkan poin reward pada fitur Haloplus.

Tabel 3. Hasil pengujian dengan SUS

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Lokasi	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Jumlah x 2,5
1	Rangga	22	Mahasiswa	Malang	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32	80
2	Jose	22	Mahasiswa	Malang	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	95
3	Irfan dwi	25	Pekerja	Surabaya	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28	70
4	Angger	23	Pekerja	Magetan	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	35	87,5
5	Bayu	22	Freelance	Malang	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	30	75

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Lokasi	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Jumlah x 2,5
6	Hanggraini	23	Mahasiswa	Jogja	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	35	87,5
7	Ekza	23	Karyawan	Balikpapan	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	29	72,5
8	Joshua	22	Mahasiswa	Malang	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	37	92,5
9	Krystal	23	Mahasiswa	Magetan	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	26	65
10	Latifah	22	Freelance	Malang	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36	90
11	Anisya	22	Karyawam	Gresik	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	30	75
12	Syva	23	Mahasiswa	Bandung	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	33	82,5
13	Daniel	23	Mahasiswa	Malang	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	35	87,5
14	Ida	43	Pekerja	Malang	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	30	75
15	yogi	45	Pekerja	Malang	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	36	90
Rata Rata akhir skor SUS																81,6

Setelah desain antarmuka pengguna selesai dibuat, evaluasi kegunaan dilakukan dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk menilai sejauh mana antarmuka sistem Halobis.id diterima oleh pengguna. Uji coba ini melibatkan 15 peserta yang mewakili kelompok pengguna target, berusia antara 18 hingga 45 tahun, dan telah terbiasa menggunakan layanan pemesanan tiket secara online. Para pengguna diminta untuk menyelesaikan serangkaian interaksi seperti mencari tiket, mengisi informasi penumpang, memilih cara pembayaran, hingga menukarkan poin reward pada fitur Haloplus.

Pada tabel menunjukkan hasil pengolahan skor SUS dari 15 peserta dengan berbagai latar belakang. Penilaian difokuskan pada antarmuka sistem yang telah dibuat. Setelah semua skor SUS akhir dijumlahkan dan rata-rata dihitung, diperoleh angka rata-rata usability sebesar 81,6. Berdasarkan interpretasi standar SUS, skor tersebut tergolong dalam kategori “Excellent” atau Acceptable, dan dapat dianggap memuaskan bagi pengguna. Angka ini menunjukkan bahwa sistem memiliki kemudahan penggunaan dan kenyamanan yang cukup tinggi, sehingga layak untuk ditindaklanjuti lebih lanjut.

4.2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sistem Halobis.id dengan pendekatan User Centered Design (UCD) dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Proses pengembangan dilakukan melalui berbagai tahap UCD, mulai dari identifikasi kebutuhan pengguna, pembuatan wireframe dan prototipe, hingga evaluasi desain menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa antarmuka desain mudah dimengerti, intuitif, dan nyaman untuk digunakan. Pengguna juga memberikan tanggapan positif terhadap proses pemesanan tiket yang sederhana serta fitur Haloplus yang menyediakan sistem poin dan penukaran reward. Aspek desain seperti warna oranye sebagai identitas utama, ikon navigasi yang konsisten, serta tipografi yang mudah dibaca berperan dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan pendekatan UCD, desain yang dihasilkan tidak hanya fokus pada sisi visual, tetapi

juga dapat mengatasi permasalahan nyata yang dialami pengguna saat melakukan pemesanan tiket bus secara daring.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa desain antarmuka pengguna (UI/UX) untuk sistem pemesanan tiket bus berbasis web yang dilengkapi dengan program loyalitas telah berhasil menciptakan tampilan yang menarik dan mudah dioperasikan. Sistem ini memenuhi kebutuhan pengguna, terutama dalam hal efisiensi saat melakukan pemesanan dan memberikan penghargaan. Fitur-fitur seperti pencarian tiket yang cepat, informasi kursi yang jelas, dan sistem poin Haloplus Loyalty terbukti meningkatkan kenyamanan serta menjaga pengguna agar tetap setia. Skor tinggi pada System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa sistem ini sangat mudah digunakan. Oleh karena itu, disarankan agar pengembangan sistem serupa terus melibatkan pengguna dengan aktif pada setiap fase desain dan melakukan evaluasi yang konsisten untuk memastikan sistem tetap relevan, responsif, dan sesuai dengan keinginan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Felix Ivanusi, E. Himawan, and R. Ramadhani, “PENGEMBANGAN SISTEM APLIKASI PEMESANAN TIKET BUS BERBASIS WEB,” *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, vol. 2, no. 1, pp. 110–114, Jan. 2024.
- [2] B. Prihartono, K. R. Ismantia, and F. Fahlevi, “Development of Customer Loyalty Model on Online Transportation Service: A Case Study in Indonesia,” *Jurnal Teknik Industri*, vol. 24, no. 1, pp. 1–16, Mar. 2023, doi: 10.22219/jtiumm.vol24.no1.1-16.
- [3] N. S. Ariani, T. Rochmadi, N. R. Dzakiyullah, and A. Ratnasari, “PERANCANGAN DESIGN UI/UX PEMESANAN TIKET TRAVEL BERBASIS WEB PADA PT.RMANJA MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING,” *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 13, no. 1, Jan. 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i1.5583.

- [4] S. Subhan, "Analisis penerapan UI/UX dalam aplikasi media sosial: Dampaknya terhadap keterlibatan pengguna dan loyalitas platform," *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, vol. 7, no. 4, pp. 2128–2137, Oct. 2024, doi: 10.31004/jutin.v7i4.36161.
- [5] E. Nurmallasari, M. Nugroho, and M. H. Totohendarto, "Perancangan User Interface dan User Experience Untuk Platform Kursus Online Pada Bidang Kepenulisan Menggunakan Metode Desain Thinking dan Lean UX. Perancangan User Interface dan User Experience untuk Platform Kursus Online Menggunakan Metode Design Thinking dan Lean UX," *KAKIFIKOM (Kumpulan Artikel Karya Ilmiah Fakultas Ilmu Komputer*, vol. 05, no. 01, pp. 25–33, Apr. 2023.
- [6] I. Ayyuna, N. Nadilla, and A. D. Inayah, "Rancang Bangun Aplikasi Pesan Tiket Online Swim Course Medan Berbasis Android," 2025.
- [7] D. T. Asmarasari, R. Dewi Muftian, T. Diyanto, W. S. Dewobroto, U. B. Nusantara, and U. A. Podomoro, "Pengaruh Digital Loyalty Program Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Tokopedia," Oct. 2020. [Online]. Available: <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK>
- [8] U. U. Sufandi, D. A. Aprijani, and P. Pandiangan, "Evaluasi dan Hasil Review Desain User Interface Prototype Aplikasi Mobile Sitta Universitas Terbuka," *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, vol. 10, no. 3, p. 147, Dec. 2021, doi: 10.23887/janapati.v10i3.40281.
- [9] A. Lutfiyani, R. J. Sumantri, and T. Anggoro, "User Interface Design Techniques with Wireframing for Online Library Website Layout Design Using Figma."
- [10] M. A. Sanubekti, G. L. Dajoreyta, and N. Anggraini, "rojulman,+01-1001-Pembuatan+Desain+UIUX+Dengan+Metode+Prototyping+Pada+Aplikasi+Mobile+Layanan+Pengadilan+Negeri+Bale+Bandung+Menggun," 2024.
- [11] M. B. Deswara *et al.*, "PENERAPAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD) PADA PERANCANGAN USER INTERFACE APLIKASI PEMBELAJARAN PEMROGRAM WEB," 2024.
- [12] N. A. Fauziah and U. Soebiantoro, "Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty Tiket di Aplikasi Access by KAI Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening," vol. 11, no. 1, 2024.
- [13] S. Jehan Lathifah and V. Puspaning Ramadhan, "PERANCANGAN PROTOTIPE UI/UX UNTUK WEBSITE PENGELOLAAN SAMPAH BERBASIS GAMIFIKASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN," 2025.
- [14] V. Yoga Pudya Ardhana, "Evaluasi Usability E-Learning Universitas Qamarul Huda Menggunakan System Usability Scale (SUS)," 2022. [Online]. Available: <https://djournals.com/jieee>