

EVALUASI USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TIX ID MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

Thoriq Farhan, Saifur Rohman Cholil

Sistem Informatika, Universitas Semarang

Jl. Soekarno Hatta, RT.7/RW.7, Tlogosari Kulon, Kec. Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50196

thoriqfarhan1177@gmail.com

ABSTRAK

Berkembangnya teknologi dapat berdampak besar diberbagai sektor, terutama dalam proses pembelian digital. Salah satu contohnya adalah pemesanan tiket bioskop secara online melalui smartphone, yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai aktivitas pemesanan tanpa harus mengantri. TIX ID muncul sebagai salah satu platform yang menyediakan layanan ini, memudahkan pengguna untuk membeli tiket bioskop dari mana saja. Meskipun TIX ID menawarkan kemudahan, beberapa pengguna mengeluhkan terbatasnya metode pembayaran yang tersedia, kesulitan dalam membatalkan pesanan, waktu pembuatan akun yang cukup lama, serta tantangan dalam mengajukan aduan. Oleh karena itu, aplikasi ini perlu melakukan perubahan dan pembaruan sistem untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Metode ini menempatkan kepuasan pengguna sebagai solusi utama dalam menghadapi permasalahan dan menghasilkan ide-ide baru. Hasil akhir dari perubahan ini dapat diuji menggunakan *Single Ease Question (SEQ)*, di mana skor 6,4 dari 7 menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang dirancang berhasil dan memenuhi kebutuhan fitur yang selama ini diinginkan oleh pengguna TIX ID. Hasil akhir menunjukan bahwa hasil optimalisasi redesign ini memberikan kemudahan pengguna serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna dalam mengakses aplikasi TIX ID, sehingga dapat menjadi aplikasi andalan untuk pemesanan tiket secara online.

Kata kunci : *Design Thinking, User Experience, User Interface, Single Ease question, TIX ID*

1. PENDAHULUAN

Mengulas aplikasi mobile pastinya terkait dengan dua elemen penting, *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)*. Komponen UI mencakup rancangan visual yang digunakan oleh pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi, bertujuan agar mereka dapat memahami informasi dan fasilitas yang ditawarkan oleh suatu sistem [1], sedangkan saat pengguna (*user*) merasakan pengalaman dan kepuasan setelah menggunakan sebuah layanan disebut dengan *User Experience (UX)*.

Merancang ulang (*redesign*) merupakan suatu proses memperbarui tampilan dan sistem, serta menngembangkan dari sistem yang sudah ada sebelumnya [2].

Dengan ini, layanan yang dihasilkan dapat berfungsi lebih baik untuk kedepannya. *User Interface* merupakan tampilan posisi, keselarasan warna suatu web ataupun aplikasi. *User interface (UI)* adalah resopinsifitas terhadap tombol saat pengguna mengeklik sehingga menghasilkan suatu interksi perpindahan halaman web yang akan dituju selanjutnya.

User Experience yaitu tentang suatu perasaan pengguna (*user*) pada saat memakai atau menjalankan suatu aplikasi, kemudahan dan simpelnya proses dalam sistem menjadi tujuan utama dalam aspek ini sehingga dapat mencapai tujuan sistem yang sesimpel mungkin serta mudah dipahami [3].

TIX ID buatan PT. Nusantara Elang Sejahtera yang dibuat untuk memudahkan pemesanan tiket bioskop secara online. Namun setelah melakukan riset

dan analisis dengan menyebarkan kuesioner dan juga melihat *review playstore* [4].

Beberapa *review* yang paling banyak dikeluhkan oleh pengguna (*user*) antara lain metode dan alur pembayaran, kesulitan dalam berinteraksi secara langsung kepada *customer service* melalui chat saat ada kendala pada akun, kesulitan untuk mengajukan pembatalan tiket (*cancel tiket*) yang sudah di pesan, dan tampilan pada aplikasi TIX ID dirasa kurang menarik.

TIX ID merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan layanan bioskop daring dan memiliki hubungan kerja sama dengan jaringan hampir seluruh bioskop terbesar di Indonesia, seharusnya menjadi aplikasi yang mudah digunakan dan dapat menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Karakteristik *utilisasi* seperti kemudahan penggunaan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi TIX ID dapat disebut sebagai pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi tersebut. Berdasarkan pemaparan diatas, dapat dinilai bahwa aplikasi TIX ID berpotensi mengalami kegagalan apabila pengguna menunjukkan ketidaknyamanan untuk menggunakannya.

Semakin banyak bisnis yang dimulai, untuk menawarkan secara online bisnis tiket film mulai menawarkan tiket film secara online dengan metode mirip dengan sistem pada aplikasi TIX ID. Namun, setiap aplikasi memiliki fitur uniknya sendiri, oleh karena itu TIX ID akan mampu bersaing dengan banyak platform *e-tiket* yang menawarkan berbagai layanan dan manfaat serta memiliki keunggulan tersendiri, sehingga TIX ID akan mampu bersaing dengan berbagai platform *e-tiket* yang menawarkan

berbagai layanan dan manfaat. Keberhasilan aplikasi tidak hanya ditentukan oleh seberapa baik sistem dapat digunakan dan menghasilkan informasi yang berguna, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap pekerjaan yang dilakukan menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, pada penelitian ini digunakan metode evaluasi *usability* berupa *Single Ease Question (SEQ)* untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kemudahan penggunaan aplikasi TIX ID. Metode *SEQ* digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan setiap task yang diberikan. Penggunaan kedua metode ini dipilih karena mampu memberikan hasil evaluasi yang sederhana, efektif, serta mudah dipahami dalam pengukuran pengalaman pengguna aplikasi digital. Penelitian sebelumnya oleh Novianti dan Voutama menunjukkan bahwa metode SUS efektif digunakan dalam evaluasi redesign UI/UX karena memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang baik. Selain itu, metode *SEQ* juga banyak digunakan dalam *usability testing* untuk mengukur tingkat kemudahan pengguna terhadap fitur yang diuji secara lebih spesifik. Oleh karena itu, metode *user experience questioning (UEQ)* yang dapat menganalisis data sensitivitas pengguna aplikasi TIX ID sebaiknya digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna TIX ID [5].

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian sebelumnya membahas tentang proses perancangan pada website Desa Sukamukti yang menggunakan metodologi *design thinking*. Selanjutnya penelitian ini membahas tentang proses pengembangan sistem informasi website di Desa Klambir Lima dengan menggunakan metode *waterfall* [6]. Selain itu penelitian tentang perancangan UI/UX pada website PD.BPR NTB menerapkan *design thinking* pada proses pengembangannya [7].

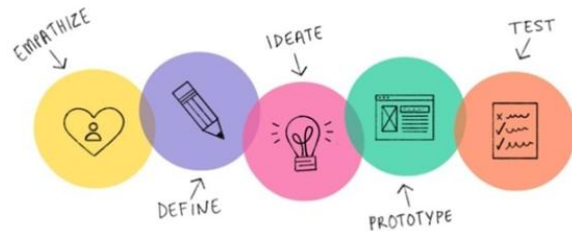
Adapun *design thinking* merupakan suatu metodologi yang berfokus pada pengembangan solusi atas permasalahan yang muncul terkait perancangan website dengan menggabungkan metode analisis kontekstual dan *user research* secara lugas [8].

Ada beberapa perbedaan pada penelitian kali ini dengan sebelumnya yaitu penggunaan metode *design thinking* dengan mempertimbangkan saran dari beberapa responden sehingga dalam membuat rancangan UI/UX ini yang menjadi fokus utama pada penelitian ini memberikan jalan solusi serta efisiensi kinerja aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kelebihannya penulis membuat desain baru dengan memperhatikan keluhan dari beberapa pengguna aplikasi TIX ID melalui kuisioner yang telah dibuat oleh penulis dan dibagikan kepada beberapa pengguna aplikasi TIX ID [9].

Melalui pendekatan metode *design thinking* melalui *prototype* dan pemanfaatan teknologi pemesanan online melalui aplikasi TIX ID, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya menciptakan sistem pemesanan yang lebih efektif dan efisien [10].

3. METODE PENELITIAN

Dalam proses desain ulang aplikasi TIX ID, terdapat beberapa langkah yang harus diikuti. Hal terpenting yang menjadi perhatian adalah tahapan yang merupakan bagian dari proses *design thinking*. Pendekatan *design thinking* sangat relevan digunakan di sini, karena hasil dari perancangan prototipe dapat dengan mudah dipahami dan diterima oleh pengguna.



Gambar 1. Tahap Design Thinking

Keterangan:

a. Empati (*Emphatize*)

Tahap ini bertujuan untuk memahami permasalahan, kebutuhan, dan preferensi para pengguna melalui pengumpulan data dari hasil kuisioner yang disebarkan. Hasil dari data-data ini kemudian dikelompokkan berdasarkan pokok permasalahan dengan menggunakan *affinity diagram*.

b. Definisi Masalah (*Define*)

Data yang didapatkan dari tahap empati kemudian dianalisa untuk mengidentifikasi setiap permasalahan. Dengan mendefinisikan masalah dengan spesifik, maka diharapkan dapat fokus pada Solusi yang dibutuhkan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Elemen-elemen pada tahap ini meliputi: *How Might We*, *User Persona*, *User Journey Maps* [11]. Definisi masalah ini di kumpulkan dari beberapa keluhan pengguna aplikasi TIX ID, sehingga dapat dijadikan pembahasan sehingga diharapkan bisa menemukan solusi atas permasalahan yang ada. Permasalahan ini muncul atas beberapa keluhan pengguna pada saat menggunakan aplikasi TIX ID, nantinya masalah ini akan menjadi bahan evaluasi pengembangan sistem aplikasi TIX ID yang lebih baik lagi dan untuk menyederhanakan manajemen proses sehingga aplikasi TIX ID akan berjalan lebih efektif.

c. Ideasi (*Ideate*)

Proses menemukan ide-ide kreatif berdasarkan masalah yang telah didefinisikan pada tahap *define*. Tujuan dari tahap ini adalah menemukan solusi permasalahan pengguna [12]. Dalam konteks desain UI/UX, dua komponen penting pada tahap ini adalah *userflow* dan *design system* [13]. Pada tahap ini desainer melakukan evaluasi dengan *brainstorming* yang nantinya akan menjadi gambaran untuk alur dari sebuah sistem. Dengan menggabungkan ide-ide dengan pecipta gagasan solusi.

d. Prototipe (*Prototype*)

Tahap prototipe dalam *design thinking* adalah proses membuat versi awal dari solusi yang dirancang [14]. Prototipe antarmuka dibuat menggunakan suatu alat desain seperti figma. Prototipe ini berfungsi sebagai representasi nyata dari ide yang dikembangkan, dievaluasi, dan diperbaiki sebelum implementasi penuh. Tujuannya adalah untuk menjadikan ke bentuk yang dapat divalidasi melalui interaksi langsung dengan pengguna [15].

e. Pengujian (*Test*)

Tahap terakhir dalam metode *design thinking* adalah pengujian, di mana prototipe yang telah dikembangkan dicoba langsung oleh pengguna untuk menilai keefektifan, fungsi, dan pengalaman yang diberikan [16].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Empati (*Emphatize*)

Pada tahap ini saya melakukan observasi dalam bentuk kuisisioner dengan memberi beberapa pertanyaan kepada 20 pengguna aplikasi TIX ID dengan menggunakan google form. Hal ini bertujuan mengetahui keluhan dan kebutuhan pengguna serta permasalahan yang dialami pengguna aplikasi TIX ID dalam memesan tiket bioskop secara online. Hasil survei kuisisioner ini dilakukan untuk memudahkan dalam pembuatan affinity diagram serta digunakan sebagai evaluasi dalam pengembangan redesign ini.

Affinity diagram merupakan alat visual yang digunakan untuk mengelompokkan/mengorganisir informasi yang kompleks menjadi terstruktur yang sesuai dengan kategori sehingga lebih mudah untuk dipahami [17]. Tahap affinity diagram dapat terlihat pada gambar 2.



Gambar 2. Afinity Diagram

4.2. Definisi Masalah (*Define*)

Tahap define merupakan rumusan masalah. Pada bagian ini, saya membuat daftar masalah yang dikeluhkan oleh pengguna untuk digunakan sebagai *point of view* dalam perancangan ulang aplikasi kali ini. Selanjutnya, saya membuat daftar kebutuhan dan solusi bagi pengguna berdasarkan masalah yang dialami. Setiap masalah yang ada tercatat pada bagian

Gambar 2. Afinity Diagram *pain points*, sedangkan solusi akan tercatat pada bagian *HowMigh We* [18].

How Migh We merupakan isi dari pertanyaan-pertanyaan singkat yang membantu mendapatkan ide dan solusi dengan melakukan *brainstirming* [19]. Dibawah merupakan tabel pernyataan *How Migh We* dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. How Migh We

No	How Migh We
1	Memperbarui tampilan UI/UX agar dilihat lebih menarik dan kekinian serta mempermudah pengguna serta memperbaiki <i>user flow</i>
2	Memperbanyak opsi metode pembayaran dan menerapkan diskon disetiap metode pembayaran
3	Menyederhanakan proses <i>registrasi</i> akun dan proses login agar lebih mudah dan ringkas
4	Menambahkan fitur <i>contact customer service</i> (admin) dan <i>cancel tiket</i>
5	Mengubah tampilan layout menjadi lebih <i>smooth</i>
6	Memperbaiki konsistensi dan tipografi

a. *User Persona* adalah model kelas pengguna yang menjelaskan banyak informasi tentang penggunaan produk, sikap terhadap produk dan layanan [20]. *User persona* disusun berdasarkan data pengguna yang dikumpulkan melalui proses wawancara, observasi, dan *survey* (kuisisioner). *User persona* membantu menemtukan target pengguna aplikasi.

Dengan adanya *user persona* ini dapat mengetahui masalah dan kebutuhan dari pengguna. Dalam *user persona* terdiri dari bagian identitas (*identitty*), permasalahan (*frustation/pain*), kebutuhan (*needs*) dan harapan (*goals*) pengguna. Model *user persona* dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. User Persona

4.3. Ideasi (Ideate)

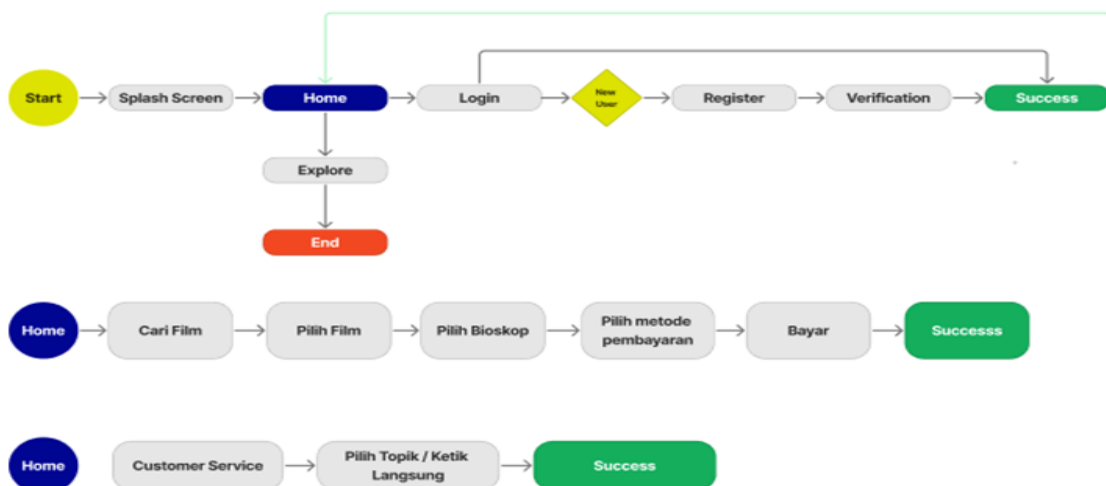
Tujuan dari tahap ini adalah menemukan berbagai kemungkinan solusi untuk permasalahan pengguna [21]. Proses ideasi melibatkan eksplorasi bebas, dan pemilihan ide yang paling sesuai untuk diimplementasikan dalam desain. Dalam konteks desain UI/UX, dua komponen penting pada tahap ini adalah *Userflow* dan *Design System*.

4.4. Userflow

Userflow merupakan alur user dalam menggunakan sebuah aplikasi untuk menyelesaikan suatu proses [19].

Pada alur pertama, terdapat *userflow* untuk *registrasi* akun, dimana *registrasi* akun dilakukan oleh pengguna baru yang belum memiliki akun TIX ID. *Registrasi* akun dibuat lebih simpel setelah *redesain* ini untuk mempermudah pengguna baru dalam mengakses aplikasi TIX ID ini. Setelah pengguna

berhasil, pengguna akan masuk ke halaman beranda aplikasi TIX ID, di halaman beranda ini pengguna dapat mencari judul film yang ingin ditonton dan melihat informasi lainnya tentang bioskop, pengguna dapat melakukan pembelian dengan mengeklik tombol beli pada aplikasi selanjutnya memilih posisi tempat duduk, setelah dirasa sudah cocok pengguna dapat melakukan pembayaran menggunakan metode pembayaran akun yang tersedia pada aplikasi TIX ID. Bila ada promo diskon pengguna dapat menerapkan diskon sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setelah itu bayar dengan total nominal terakhir menggunakan metode pembayaran yang tersedia. Lalu pengguna akan mendapatkan *e-ticket* dalam bentuk QR Code yang bisa dicetak di tempat. *Userflow* ini adalah penyempurnaan dan penyederhanaan dari *userflow* sebelumnya untuk mengefisiensi alur sistem. Rancangan alur setelah *redesign* terdapat pada gambar 4.

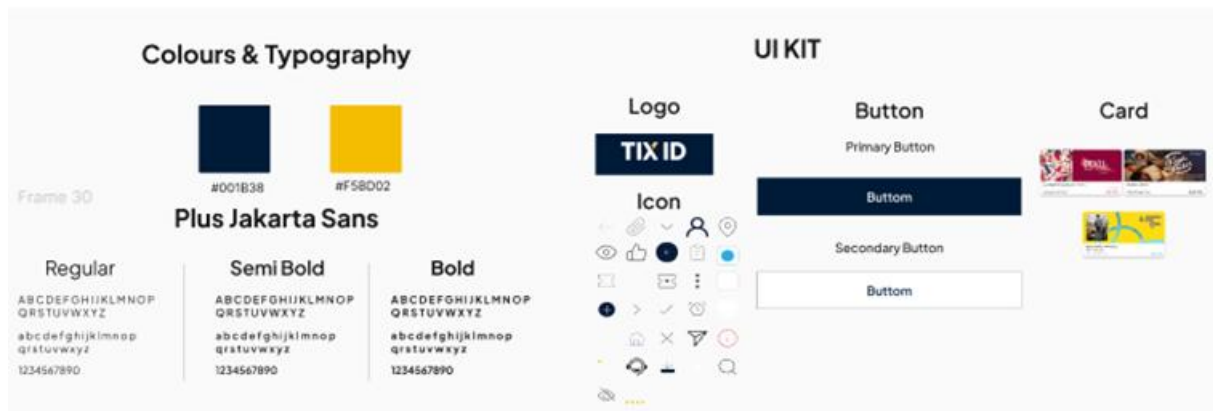


Gambar 4. Userflow

4.5. Desain Sistem

Desain sistem adalah koleksi komponen yang digunakan secara berulang-ulang dalam suatu proyek untuk menjaga standar kualitas dan konsistensi desain.

Dalam konteks penelitian ini, komponen-komponen yang digunakan meliputi logo, warna, dan tipografi. Desain sistem pada proses *redesign* kali ini terlihat pada gambar 5.



Gambar 5. Desain Sistem

Pemilihan untuk *font typography* dalam tampilan aplikasi TIX ID ini diperhatikan dengan sebaik mungkin. Karena font ini menjadi salah satu elemen

dasar yang penting untuk diperhatikan karena akan mempengaruhi kenyamanan dari para pengguna aplikasi ini tersebut.

4.6. Wireframe

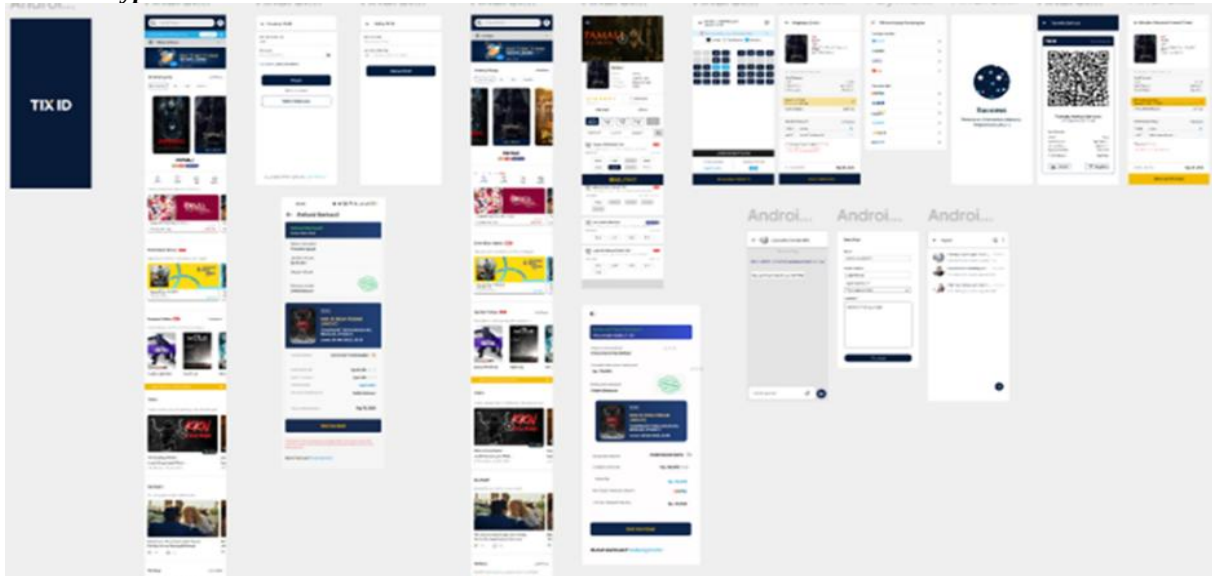


Gambar 6. Wireframe

Wireframe pada gambar 6 yaitu tampilan awal pada aplikasi TIX ID, penulis membuat rancangan *wireframe* sebagai gambaran awal dari desain baru pada aplikasi TIX ID. Pembaharuan desain aplikasi ini menyediakan tempat yang bisa dilakukan komunikasi dua arah antara admin pengelola web dan pengguna aplikasi, maka dari itu pada bagian bawah disediakan fitur pengaduan atau layanan bagi pengguna melalui fitur chat *customer service* yang akan diterima oleh

pihak pengelola aplikasi TIX ID. Pada gambar 6 merupakan tampilan layout dari halaman homepage atau halaman utama pada aplikasi TIX ID. Rancangan *wireframe* dibuat untuk memudahkan implementasi ide-ide yang telah dirumuskan secara nyata. *Wireframe* ini dapat dianggap sebagai desain awal yang memperhatikan tata letak dan elemen-elemen yang akan dimasukkan ke dalam prototipe.

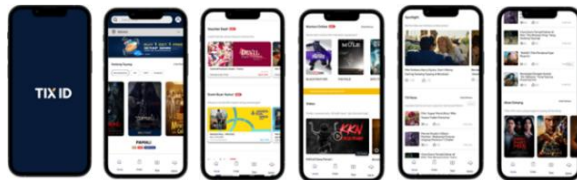
4.7. Prototype



Gambar 7. Prototype

Berikut penjelasan desain prototype secara mendalam mencakup fitur-fitur yang telah di desain ulang maupun yang dioptimalisasi atau penambahan beberapa fitur. Dibawah ini merupakan penjelasan setiap fitur pada aplikasi TIX ID yang perlu diperbaiki dan desain tampilan yang baru untuk menjadi bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi TIX ID agar lebih baik lagi kedepannya.

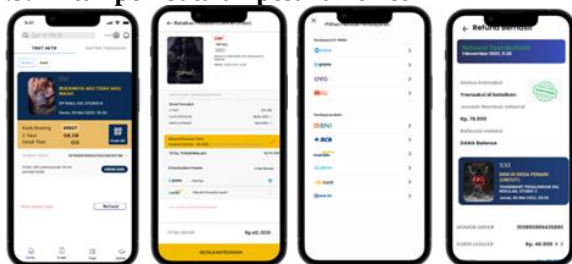
4.8. Halaman Utama dan Beranda



Gambar 8. Halaman utama dan beranda

Pada halaman utama/awal ini, memastikan elemen-elemen penting tertata dengan rapih dalam satu garis atau *grid*. Letak dan tampilan telah tersusun rapih untuk memberikan kesan yang estetik sehingga enak dipandang dengan memberikan sentuhan warna primer yaitu biru tua sebagai warna simbol asli dari aplikasi TIX ID.

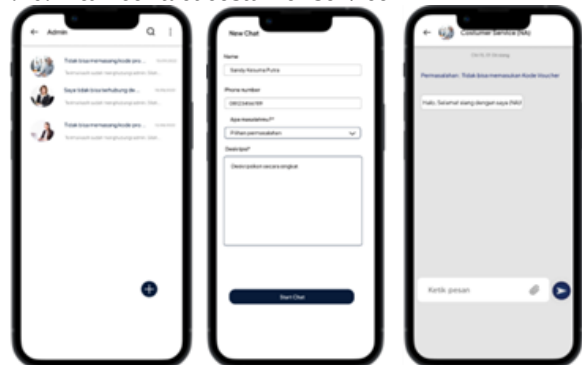
4.9. Fitur pembatalan pesanan tiket



Gambar 9. Fitur pembatalan e-tiket

Banyak dari pengguna mengeluhkan tentang susahnyanya untuk menbatalkan tiket, muncul sebuah Ide muncul untuk membuat sistem pembatalan e-tiket agar lebih mudah.

4.10. Fitur contact costumers service



Gambar 10. Fitur contact costumers service

4.11. Pengujian (Test)

Test atau pengujian yang dilakukan pada sistem aplikasi TIX ID yaitu menggunakan pengujian *Usability Testing*, tahap test ini pada penelitian kali ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan secara menyeluruh serta untuk menguji tingkat keberhasilan dari solusi yang disusun. Tahap ini dilakukan menggunakan *Usability Testing* yang melibatkan 7 responden untuk setiap *task* untuk mendapatkan hasil yang valid.

4.12. Single Ease Question

Metode ini mencakup 8 task yang harus dilakukan oleh pengguna. Setelah menyelesaikan *task*, pengguna memberi penilaian untuk mengukur tingkat kesulitan *task* yang telah dijalankan, mulai dari sangat sulit hingga sangat mudah dengan skala 1 hingga skala 7. Berikut merupakan tabel hasil perhitungan SEQ dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 2. Skenario SEQ

No	Fitur	Pertanyaan
1	Register - Login	Menurut anda seberapa mudah proses register dan login pada aplikasi TIX ID?
2	Home Page- Beli Tiket	Seberapa mudah untuk masuk ke menu pembelian dan melakukan pembelian tiket TIX ID sekarang?
3	Penerapan Diskon	Nilai keselarasan terhadap penerapan diskon pada setiap metode pembayaran?
4	Pilihan metode Pembayaran	Menurut anda, seberapa lengkap metode pembayaran setelah proses <i>optimalisasi</i> aplikasi TIX ID ini?
5	Refund – Pembatalan Pembelian Tiket	Apakah anda diberikan kemudahan dengan adanya fitur <i>refund</i> tiket?
6	Cetak tiket melalui QR Code	Menurutmu, seberapa mudah pencetakan tiket dengan cara <i>scan QR Code</i> ?
7	Keamanan fitur QR Code	Menurutmu, berapa nilai yang anda berikan untuk sistem keamanan tiket dengan adanya fitur QR Code?
8	Admin – Chat Customer Service	Seberapa penting fitur <i>chat customer service</i> buat kamu jika menemui kendala sistem?

Tabel 2 menunjukkan skenario pengujian *Single Ease Question (SEQ)* yang digunakan dalam proses *usability testing* pada aplikasi TIX ID hasil *redesign*. Pengujian dilakukan terhadap 8 task utama yang mewakili fitur-fitur penting dalam aplikasi, seperti proses registrasi dan login, pembelian tiket, penerapan diskon, pemilihan metode pembayaran, refund tiket, penggunaan QR Code, hingga fitur *customer service*.

Setiap task dirancang berdasarkan permasalahan dan kebutuhan pengguna yang diperoleh dari hasil observasi, kuesioner, dan analisis ulasan pengguna pada aplikasi TIX ID sebelumnya. Melalui skenario pengujian tersebut, peneliti dapat mengetahui tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan setiap proses pada aplikasi.

Tabel 3. Hasil Kuesioner

No	Fitur	Task	Nilai Responden						
			R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
1	Register - Login	Task 1: Jika kamu ingin melakukan pembelian tiket online, namun kamu harus mendaftar akun dan login terlebih dahulu	7	7	7	6	5	6	7
2	Home Page- Beli Tiket	Task 2: Setelah masuk ke menu homepage kamu bisa memilih film yang ingin kamu tonton, jadwal dan nomor kursi	7	7	6	7	7	7	7
3	Penerapan Diskon	Task 3: Setelah kamu memilih film, kamu bisa menerapkan diskon yang tersedia	7	7	7	7	6	5	7
4	Pilihan metode Pembayaran	Task 4: Pilihan metode lebih banyak memberi kemudahan untuk anda, silahkan memilih metode pembayaran yang anda inginkan. Kemudian klik bayar sekarang, anda diarahkan ke menu transaksi berhasil dengan ditunjukan adanya QR Code untuk mencetak tiket dengan di scanne.	7	7	6	6	5	6	7
5	Refund – Pembatalan Pembelian Tiket	Task 5: Jika anda berubah pikiran, anda bisa membatalkan tiket dengan klik menu <i>refund</i> dan memilih metode pengembalian?	7	7	5	7	7	6	6
6	Cetak tiket melalui QR Code	Task 6: Anda bisa melakukan cetak tiket dengan mudah menggunakan fitur QR Code dengan di <i>scanne</i> pada alat <i>scanner</i> yang tersedia.	7	7	6	7	6	5	6
7	Keamanan fitur QR Code	Task 7: Fitur QR Code ini juga memberikan keamanan bagi anda dari pencurian <i>e-ticket</i>	7	7	7	6	6	6	7
8	Admin – Chat Customer Service	Task 8: Anda bisa melakukan pengaduan layanan bila ada kendala sistem kepada <i>Customer Service</i>	7	7	6	6	6	5	5
	Rata-rata	6,4	7	7	6,2	6,2	6,5	5,7	6,5

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 3, mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap seluruh *task* yang diuji. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 6,4 dari skala 7 menunjukkan bahwa aplikasi hasil *redesign* memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik. Beberapa task memperoleh nilai tinggi, seperti fitur homepage dan pembelian tiket, yang menunjukkan bahwa alur

penggunaan aplikasi menjadi lebih mudah dipahami oleh pengguna.

Pengujian *usability* pada penelitian ini melibatkan 7 responden yang dipilih dari total 20 responden yang telah mengisi kuesioner. Pemilihan 7 responden dilakukan dengan mempertimbangkan hasil uji validitas data sehingga responden yang digunakan merupakan data yang valid dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Selain itu, dalam *usability*

testing jumlah responden yang relatif sedikit masih dapat digunakan untuk menemukan sebagian besar permasalahan usability pada suatu sistem. Dengan demikian, 7 responden yang dipilih dinilai sudah mampu mewakili proses evaluasi usability pada aplikasi TIX ID hasil redesign.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan studi dan evaluasi yang telah dilaksanakan dengan menggunakan metode desain thinking, perancangan ulang aplikasi TIX ID ini mendapat tanggapan positif dari beberapa pengguna berdasarkan usability testing yang dilakukan menggunakan pengujian *Single Ease Question (SEQ)*. Kesimpulan ini disusun berdasarkan temuan penelitian yang melibatkan 7 responden. Hal ini terlihat dari hasil *Single Ease Question (SEQ)* yang cukup tinggi yaitu sebesar 6,4 dimana hal ini membuktikan bahwa user experience yang dirancang berhasil dan pengguna mendapatkan kemudahan fitur yang mereka butuhkan selama ini pada aplikasi TIX ID. Hasil akhir menunjukkan bahwa optimalisasi redesign aplikasi TIX ID mampu memberikan kemudahan penggunaan serta pengalaman pengguna yang lebih baik dalam mengakses aplikasi. Perbaikan pada tampilan dan fitur aplikasi membantu pengguna melakukan proses pemesanan tiket secara lebih efektif, efisien, dan nyaman, sehingga aplikasi TIX ID berpotensi menjadi pilihan utama dalam layanan pemesanan tiket bioskop secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Kholik, A. Soegiarto, W. P. Sari, and U. Negeri, "Strategi Komunikasi Visual dalam *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* Untuk Membangun Kepuasan Pengguna," no. 4, 2024. doi: <https://doi.org/10.47861/tuturan.v2i4.1358>
- [2] D. Novianti And A. Voutama, "Redesign User Interface Websit E Universitas Bina Sarana Informatika Menggunakan Metode *Design Thinking Dan System Usability Scale (SUS)*," vol. 12, no. 3, 2024. doi: <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.4300>
- [3] Zahra, I., & Voutama, A. (2024). Rancangan User Persona Dan Customer Journey Map Sebagai Representasi Kebutuhan Pengguna Media Sosial X Pada Fitur Pencarian. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(3), 2686–2691. doi: <https://doi.org/10.36040/jati.v8i3.9531>
- [4] H. Fahmilia, "Pengaruh Promosi, Kemudahan Penggunaan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Tix Id Pada Pembelian Tiket Bioskop Secara Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa Febi Uin KH Abdurrahman Wahid Pekalongan)," 2024, *UIN. KH Abdurrahman Wahid Pekalongan*.
- [5] M. A. Alfaridzi, "Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi Tix Id, Promosi Daring Dan Lingkungan Fisik Terhadap Minat Menonton Pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon," 2024, *021008 Universitas Tridianti Palembang*. from: <http://repository.univ-tridianti.ac.id/id/eprint/8564>
- [6] A. A. Ramadhanty, "Perancangan Desain Prototype Sistem Informasi Administrasi Berbasis Web Lingkup Rw Perumahan Gramapuri Menggunakan Metode *Design Thinking*," 2024, *Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri*. from: <https://repository.nurulfikri.ac.id/id/eprint/671>
- [7] R. Kurniawati et al., *Design Thinking dalam Perspektif Mahasiswa PPG*. CV. AE MEDIA GRAFIKA, 2025.
- [8] N. Ni'mah, S. R. Fabriar, and A. N. Fitri, *Digitalisasi Desa: Mengangkat Potensi Melalui Literasi Digital*. Penerbit NEM, 2025.
- [9] M. C. S. Islami, N. C. Wibowo, and M. I. Afandi, "Perancangan UI/UX Aplikasi Marketplace Barbershop Menggunakan Metode *Design Thinking*," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 11, no. 4, 2024.
- [10] R. Adyaputra, "TA: Desain UI/UX Aplikasi Pelaporan Kendala Teknis Website Internal Diskominfo Kabupaten Lamongan Menggunakan *Design Thinking*," 2025, *Universitas Dinamika*. from: <http://repository.univ-tridianti.ac.id/id/eprint/8564>
- [11] M. Firdaus, "Penerapan Metode *Design Thinking* Dalam Perancangan UI/UX Pada Deskonstruksi, Aplikasi Komunitas Sosial Developer Perumahan," *Comput. Insight J. Comput. Sci.*, vol. 6, no. 2, pp. 54–61, 2024. doi: https://doi.org/10.30651/comp_insight.v6i2.22419
- [12] S. Ansori et al., "Penerapan metode design thinking dalam perancangan UI/UX aplikasi mobile SIPROPMAWA," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 4, no. 4, pp. 1072–1081, 2023. doi: [10.47065/josh.v4i4.3648](https://doi.org/10.47065/josh.v4i4.3648)
- [13] Y. Yudhanto and S. A. Susilo, *Panduan UI/UX Aplikasi Digital*. Elex Media Komputindo, 2024.
- [14] I. A. Adha, A. Voutama, and A. A. Ridha, "Perancangan UI/UX Aplikasi Ogan Lopian DISKOMINFO Purwakarta Menggunakan Metode *Design Thinking*," *JOISIE (Journal Inf. Syst. Informatics Eng.)*, vol. 7, no. 1, pp. 55–70, 2023. from <https://doi.org/10.35145/joisie.v7i1.2938>
- [15] D. Winanda, "Buku: Penggunaan Metode *Design Thinking* Dalam Desain Ui/Ux Pada Aplikasi Belajar Online Berbasis Mobile Dimi Winanda," 2025, *Universitas Teknologi Digital Indonesia*.
- [16] R. S. Abas, "Perancangan Prototype Ui/Ux Aplikasi Pemesanan Sayur Mayur Berbasis Mobile Menggunakan Metode *Design Thinking*," 2024, *Sekolah Tinggi Teknologi*

- Terpadu Nurul Fikri. from <https://repository.nurulfikri.ac.id/id/eprint/597>
- [17] P. Arditya, “Tinjauan Literatur: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif,” 2024.
- [18] H. Fitriaruli and D. F. Suyatno, “Analisis Perbaikan User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Gobis (Suroboyo Bus) Menggunakan Metode Design Thinking: Analysis of User Interface and User Experience Improvement on Gobis Application (Suroboyo Bus) Using Design Thinking Method,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, pp. 132–143, 2024. doi: <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v5i1.58943>
- [19] Y. R. Azizan and M. P. Roekhan, *Strategi Konsentratif dalam Pembelajaran Menyimak Beragam Wacana Lisan Berbasis Design Thinking*. Kaizen Media Publishing, 2024. doi: <https://doi.org/10.23960/jitet.v11i3.3048>