



Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*

Auliya Noor*, Elvin Leander Hadisaputro

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Borneo Internasional, Balikpapan

Jl. AW. Syahrani No.04, RT.32, Batu Ampar, Kec. Balikpapan Utara, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur, Indonesia

Email: ¹.*auliya_noor.18@stmik-borneo.ac.id, ²elvin.leander@stmik-borneo.ac.id

Email penulis Korespondensi: auliya_noor.18@stmik-borneo.ac.id

Submitted: 18/07/2022; Accepted: 31/07/2022; Published: 31/07/2022

Abstrak—TIX ID merupakan sebuah aplikasi pembelian tiket bioskop online yang bermain pada *platform smartphone*. Dimana pengguna dapat membeli tiket bioskop dimanapun dan kapanpun tanpa harus menunggu antrian. Konsep pembelian tiket bioskop diintegrasikan dengan pihak ketiga yaitu DANA sebagai konsep uang digital yang terintegrasi dengan beberapa aplikasi besar seperti Bukalapak dan Ramayana. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan pengguna aplikasi TIX ID dalam pemesanan tiket bioskop secara online. serta ingin mengetahui *user experience* mana yang sesuai dengan pengguna baik dari kenyamanan, fungsi dan kemudahan pelanggan dalam menggunakan aplikasi pendukung *TIX ID*. Penelitian ini memberikan tingkat kepuasan melalui kuisioner *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang memiliki enam aspek penilaian antara lain *attractiveness*, *perspicuity*, *Efficiency*, *dependability*, *stimulation* serta *novelty*. Kuisioner UEQ dibagikan kepada 55 responden, hasil dari kuesioner UEQ menunjukkan bahwa responden memiliki kesan positif terhadap aplikasi TIX ID dimana aplikasi menunjukkan *positif evaluation*.

Kata Kunci: Pengalaman Pengguna; Smartphone; User Experience Questionnaire; TIX ID; Tiket

Abstract—TIX ID is an online cinema ticket purchase application that plays on a smartphone platform. Where users can buy cinema tickets anywhere and anytime without having to wait in line. The concept of purchasing cinema tickets is integrated with a third party, namely DANA as a digital money concept that is integrated with several large applications such as Bukalapak and Ramayana. This study aims to determine the effect of service quality on TIX ID application users in ordering online cinema tickets. and want to know which user experience suits the user both in terms of comfort, function and customer convenience in using TIX ID supporting applications. This study provides a level of satisfaction through a User Experience Questionnaire (UEQ) which has six assessment aspects including attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation and novelty. The UEQ questionnaire was distributed to 55 respondents, the results of the UEQ questionnaire showed that respondents had a positive impression of the TIX ID application where the application showed a positive evaluation.

Keywords: User Experience; Smartphone; User Experience Questionnaire; TIX ID; Tickets

1. PENDAHULUAN

Pada masa ini perkembangan teknologi sangatlah pesat sehingga tidak dapat dipungkiri hampir seluruh masyarakat di Indonesia menggunakannya, masyarakat meyakini bahwa teknologi dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari menjadi lebih mudah dan cepat. Internet merupakan salah satu perkembangan dari teknologi yang banyak digunakan oleh masyarakat. Dengan adanya internet muncullah kehadiran aplikasi mobile yang menggunakan internet sebagai penyedia layanan pembelian tiket bioskop secara online yaitu TIX ID[1].

Menurut penelitian sebelumnya Derina Yolania, Aries Dwi Indriyanti bahwa 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[2].

TIX ID telah menjadi salah satu aplikasi *entertainment* yang paling berkembang pada tahun ini dengan pilihan bioskop yang tersebar diberbagai wilayah di Indonesia. TIX ID dirilis pada 21 Maret 2018 dan telah diunduh lebih dari lima juta pelanggan di *Apps Store* ataupun *Google Play Store*[3]. Dalam hal ini Tix ID berusaha menarik perhatian pengguna agar menggunakan aplikasi Tix ID ketika melakukan transaksi pembelian tiket bioskop melalui promo-promo menarik yang ditawarkan salah satunya adalah promo diskon. Hal ini adalah salah satu alasan mengapa Tix ID sekarang mempunyai daya saing tinggi terhadap kompetitor lainnya. Tix ID berusaha memuaskan konsumen dengan berbagai diskon yang ditawarkan. Bahkan Tix ID berani mengadakan diskon hingga 50%, yang dimana hal ini tentu saja mampu menekan harga penjualan tiket bioskop pada umumnya menjadi lebih terjangkau. Masalah yang disebutkan tersebut termasuk pada *user experience* aplikasi TIX ID. Menurut *User experience* menjelaskan perasaan pengguna saat mereka menggunakan produk atau system. *user experience* yang mempunyai fungsi signifikan yang berhubungan dengan pengalaman menyenangkan dan efektif. Oleh sebab itu perlu adanya evaluasi untuk mengidentifikasi masalah yang ditemukan untuk mengetahui apasaja yang mungkin terdapat dalam aplikasi, serta melakukan pengukuran agar mengetahui tingkat kecepatan, kemudahan dan tingkat kepuasan pengguna TIX ID[4][5].

Menurut Nadya Eka Ermida, Saladin Ghalib, Nurul Wahyuni bahwa Kepuasan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sebuah produk atau jasa. Kepuasan dan penilaian yang diberikan oleh konsumen dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap produk

atau jasa[3]. *User Experience* (UX) sangat penting untuk diperhatikan, termasuk dalam perancangan dan pengembangan suatu produk atau layanan. *User Experience* (UX) merupakan efek yang dirasakan oleh *user* sebagai hasil dari interaksi dengan sistem atau produk yang termasuk pengaruh dari *usability*, *usefulness*, dan *emotional impact* selama interaksi. Terdapat beberapa metode pengukuran UX, salah satunya adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ)[6]. UEQ merupakan framework yang menyediakan impresi yang menyeluruh dari aspek *usability* sampai kepada aspek *user experience*. UEQ juga menyediakan tool analisis yang akurat dan mudah diinterpretasikan, framework ini juga gratis. *User Experience* mendeskripsikan perasaan subjektif pengguna terhadap produk yang mereka gunakan[7]. UEQ memungkinkan pengukuran *user experience* dari produk interaktif secara langsung dan cepat. UEQ telah diaplikasikan diberbagai penelitian seperti evaluasi dari perangkat lunak bisnis, website dan *web services*, serta *social networks*[8].

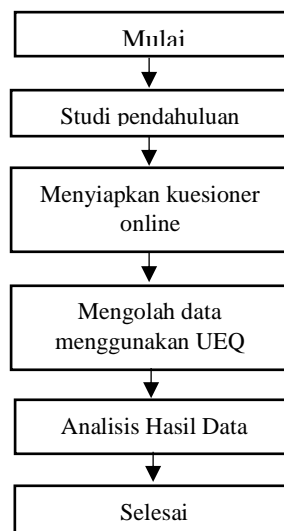
Menurut Rusydi Umar, Aulyah Zakilah Ifani, Fathia Irbati Ammatulloh, Maya Anggriani bahwa *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan untuk menghitung evaluasi *User Experience* (UX). Membangun *User Experience* dalam sebuah prinsip penilaian menentukan tingkat kepuasan sendiri dalam penilaian *User Experience* berupa kepuasan, kenyamanan akan sebuah jasa, produk, dll. UEQ berisi 6 aspek penilaian yaitu Daya tarik[9] (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspiciuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*), dari 6 aspek penilaian tersebut terdiri dari 26 *item* pertanyaan dan 7 pilihan jawaban. *User Experience Questionnaire* (UEQ) dipahami sebagai kesan keseluruhan pengguna ketika pengguna berinteraksi dengan suatu produk yang mencakup 3 aspek yaitu *Attractiveness* (Daya Tarik), *Pragmatic quality* dan *Hedonic quality*. Aspek *attractiveness* merupakan dimensi valensi murni, yaitu berkaitan persepsi pengguna akan daya tarik sistem[10]. Aspek pragmatis 2 menunjukkan persepsi atas aspek teknis yang fokus pada tercapainya tujuan dalam desain suatu sistem atau layanan.

Maka tujuan bisa tercapai apabila tugas dapat dilaksanakan secara cepat dan efisien (*Efficiency dimension*), mudah dipahami (*perspicuity dimension*), dan tidak mengekang (*dependability dimension*). Sedangkan aspek hedonis merupakan aspek non teknis yang bersentuhan dengan emosi pengguna. Aspek ini merupakan kesenangan yang memotivasi (*stimulation dimension*) dan desain yang terbaru (*novelty dimension*)[11]. Hasil dari penelitian tersebut adalah skala daya tarik (*attractiveness*) menunjukkan nilai skala UEQ sebesar 1,114, kejelasan (*perspicuity*) sebesar 1,384, efisiensi (*efficiency*) sebesar 1,142, ketepatan (*dependability*) sebesar 1,416, dan stimulasi (*stimulation*) sebesar 1,519 dan skala kebaruan (*novelty*) sebesar 1,911. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh aspek *user experience* memperoleh impresi positif. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk perancangan *user experience* sistem informasi aplikasi TIX ID yang baru dengan melakukan inovasi pada berbagai aspek.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, yaitu dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang terdiri dari pernyataan responden dalam bentuk data[12]. Kuesioner terdiri dari instrumen UEQ untuk menentukan aspek-aspek pengalaman pengguna terhadap aplikasi TIX ID. Tahapan penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. Studi Pendahuluan

Pada tahapan awal, dilakukan pencarian data yang ingin diteliti dengan melalui studi pustaka dengan

mempelajari berbagai artikel, jurnal, buku, ataupun laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan.

2. Menyiapkan kuesioner online

Tahapan Selanjutnya dibuatlah beberapa pertanyaan-pertanyaan berupa kuesioner online yang dibuat menggunakan google form yang diperlukan untuk mengumpulkan data yang diperlukan didalam penelitian ini.

3. Mengolah data menggunakan UEQ

Tahapan ketiga mengolah data menggunakan UEQ, mengolah data pada tahapan ini menggunakan excel yang sudah didapat dari website UEQ, pada website berikut <https://www.ueq-online.org/>

4. Analisis Data

Tahapan ini dapat menganalisis hasil data penelitian yang didapatkan hasil pengolahan pada UEQ[13].

2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STMIK Borneo Internasional Balikpapan yang menggunakan TIX ID sebagai alat pembelian tiket bioskop. Berdasarkan data didapatkan bahwa jumlah mahasiswa STMIK Borneo Internasional Balikpapan adalah sebanyak 78 mahasiswa dari tahun Angkatan 2018 dan Angkatan 2019. Dari jumlah tersebut, peneliti menyebarkan kuisioner untuk mengetahui berapa banyak pengguna TIX ID dan didapatkan hasil bahwa populasi pengguna TIX ID pada mahasiswa STMIK Borneo Internasional Balikpapan adalah sebanyak 55 orang.

b. Sampel penelitian yang di ambil adalah 100% jumlah populasi pengguna TIX ID pada mahasiswa STMIK Borneo internasional Balikpapan yaitu sebanyak 55 orang responden karena sisa responden tidak aktif dan tidak mengisi kuesioner.

2.3 Pengumpulan Data Menggunakan UEQ

Kuesioner UEQ atau User Experience Questionnaire merupakan kuesioner yang hasilnya dapat digunakan dalam usability testing untuk mengukur tingkat user experience suatu produk dengan cepat. UEQ dapat diunduh di www.ueq-online.org. Terdapat 6 skala dengan total 26 elemen yang dikategorikan berdasarkan skala-skala pengukuran yang terdapat pada UEQ. Skala User Experience dalam kuesioner, yaitu[14]:

- a. Attractiveness (Daya tarik): Daya tarik suatu produk dalam persepsi keseluruhannya. Misal: bagus atau jelek, atraktif atau tidak atraktif.
- b. Efficiency (Efisiensi: Kecepatan pengguna menyelesaikan tugas. Misal: cepat atau lambat, praktis atau tidakpraktis.
- c. Perspicuity (Kejelasan): Kemudahan penggunaan suatu produk. Misal: mudah dipahami atau sulit dipahami.
- d. Dependability (Ketepatan): Dapatkah interaksi dikontrol oleh pengguna? Misal: dapat diprediksi atau tidak dapat diprediksi, mendukung atau menghalangi.
- e. Stimulation (Stimulasi): Sejauh mana pengguna termotivasi untuk menggunakan produk. Misal: bermanfaat atau kurang bermanfaat, menarik atau tidak menarik.
- f. Novelty (Kebaruan): Apakah desain produk inovatif dan kreatif? Apakah produk mampu mendapatkan perhatian pengguna? Seberapa kreatif atau besar kebaruan dari produk.[15][16]

Proses evaluasi menggunakan UEQ dimulai dari responden diminta untuk menggunakan aplikasi e-wallet dan mencoba semua fitur yang ada pada TIX ID, hal ini dilakukan agar pengguna mendapatkan umpan balik yang baik dari hasil UEQ yang akurat[17]. Pengguna dapat mengisi UEQ sesuai dengan apa yang mereka rasakan ketika menggunakan website, baik dari dalam segi fungsi, warna, jenis tulisan, tata letak, dan yang lainnya. Setelah menggunakan aplikasi, pengguna diminta untuk mengisi kuesioner UEQ melalui form yang telah diberikan kepada pengguna dimana pengisian kuesioner diarahkan sesuai dengan ketentuan UEQ yakni tidak selamanya poin 7 merupakan nilai paling tinggi pada kuesioner ini. Pada penelitian ini pengukuran user e xperience dilakukan dengan menggunakan kuesioner UEQ yang terdiri dari 26 pertanyaan dan digolongkan menjadi 6 faktor yaitu daya tarik (attractiveness), kejelasan (perspicuity), efisiensi (efficiency), ketepatan (dependability), stimulasi (stimulation) dan kebaruan (novelty).

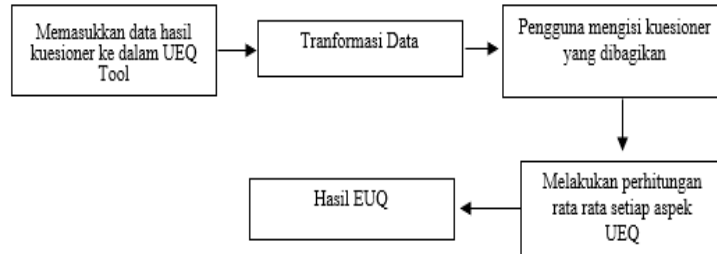
	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>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

Gambar 2. Pernyataan UEQ

Data yang telah dikumpulkan dari responden kemudian dimasukkan kedalam UEQ tool data analysis dan dijadikan sebagai nilai masukan untuk menghitung nilai pengalaman pengguna dari TIX ID.

2.4 Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data yang diperoleh dari responden selanjutnya diolah menggunakan UEQ tools. Hasil pengolahan dari data kemudian dianalisa untuk memperoleh informasi mengenai user experience dari TIX ID. Proses pengolahan data dapat dilihat pada gambar 3 berikut:



Gambar 3. Proses pengolahan data UEQ

Selanjutnya dilakukan analisis dan pembahasan dari hasil pengumpulan data kuesioner UEQ yang telah dilakukan sebelumnya. Pada tahapan ini akan dijabarkan hasil dari kuesioner UEQ, selanjutnya akan dilakukan perbandingan dari hasil kuesioner UEQ pada kedua aplikasi. Pengambilan kesimpulan dilakukan setelah semua tahapan-tahapan dalam penelitian selesai dilakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis user experience pada TIX ID dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada mahasiswa stmik borneo interasional balikpapan yang menggunakan dana tersebut. Secara keseluruhan, kuesioner diisi oleh 55 responden yang kemudian data dari kuesioner tersebut dimasukkan kedalam tabel UEQ data analysis. Setelah itu, selanjutnya dilakukan transformasi dengan menghitung nilai yang diperoleh dari kuesioner UEQ dikurangi dengan 4 dan diperoleh nilai positif atau negative dari setiap item UEQ. Nilai +3 merupakan nilai positif tertinggi dan -3 merupakan nilai negative terendah. Hasil transformasi data kemudian diolah untuk mendapatkan nilai rata-rata untuk setiap aspek UEQ.

3.1 Hasil Analisis Pengalaman Penggunaan Aplikasi TIX ID

Hasil analisis pengalaman penggunaan pada aplikasi TIX ID menunjukkan bahwa responden memiliki impresi yang positif terhadap aplikasi TIX ID. Hal ini terlihat dari nilai mean dari 26 item yang menunjukkan positive evaluation. Berdasarkan mayoritas item pada UEQ yang mendapatkan positive evaluation juga tentu saja akan menghasilkan positive evaluation pada 6 skala UEQ. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut bawah ini.

Tabel 1. Hasil UEQ

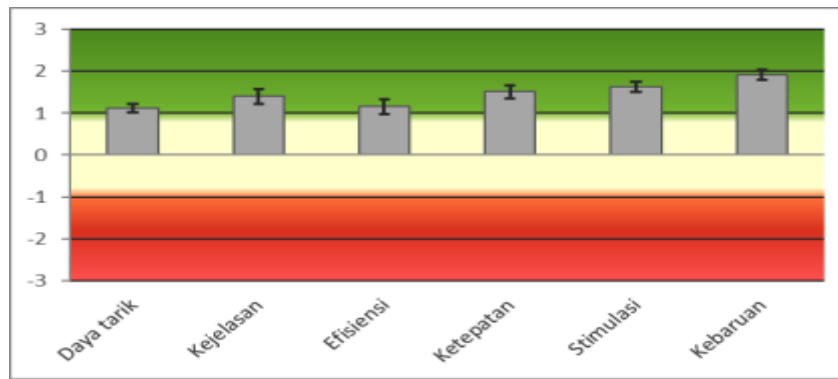
Aspek UX	Nilai Skala UEQ
Daya Tarik (Attractiveness)	1,114
Kejelasan (Perspicuity)	1,386
Efisiensi (Efficiency)	1,142
Ketepatan (Dependability)	1,416
Stimulasi (Stimulation)	1,519
Kebaruan (Novelty)	1,911

Berdasarkan hasil pengolahan pada tabel 1, tertinggi diperoleh di aspek kebaruan (novelty) dengan nilai 1,911. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi TIX ID memiliki desain produk yang inovatif dan kreatif serta mampu mendapatkan perhatian pengguna. Interaksi dengan aplikasi TIX ID cukup baik dan dapat dikendalikan oleh pengguna, hal ini berdasarkan aspek dependability yang memperoleh nilai 1,416. Aspek efisiensi memperoleh impresi positif, hal ini menunjukkan pengguna dapat menyelesaikan transaksi pemesanan tiket dengan cepat ketika menggunakan aplikasi TIX ID. Aspek kejelasan menunjukkan nilai 1,386 yang berarti aplikasi TIX ID dapat mudah dipahami dan dipelajari karena faktor kejelasan dan kemudahan mendapatkan nilai positif. Hasil perhitungan nilai UEQ untuk aspek stimulasi adalah 1,519 hal ini menunjukkan bahwa aplikasi TIX ID bermanfaat bagi pengguna dan memotivasi pengguna untuk menggunakannya. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa hasil evaluasi untuk seluruh aspek memiliki nilai yang positif, dimana seluruh aspek UX mendapatkan nilai skor diatas 0,8. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata impresi >0,8 merupakan evaluasi positif. Dari seluruh aspek, nilai rata-rata untuk aspek daya tarik (attractiveness) adalah 1,114 yang berarti aplikasi TIX ID belum memberikan kenyamanan pada pengguna, serta belum cukup atraktif. Hal ini sesuai dengan hasil uji untuk faktor tidak atraktif dan tidak

nyaman yang memiliki nilai impresi normal dan dibawah rata-rata, sehingga membutuhkan upaya untuk meningkatkan nilai tersebut dengan memperbarui aplikasi TIX ID yang menarik dan nyaman bagi pengguna. Nilai rata-rata hasil pengukuran untuk setiap variable dari aspek daya tarik (attractiveness) UEQ dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Grafik pengujian

Mean	Variance	Std. Dev	No.	Left	Right	Scale
↑ 1,6	1,3	1,1	85	Menyusahkan	Menyenangkan	Daya Tarik
↑ 2,4	0,9	0,9	85	Baik	Buruk	Daya Tarik
↑ 1,7	1,5	1,2	85	Tidak disukai	Menggembirakan	Daya Tarik
↓ -2,1	0,7	0,9	85	Tidak nyaman	Nyaman	Daya Tarik
↑ 1,5	1,7	1,3	85	Atraktif	Tidak Atraktif	Daya Tarik
↑ 1,7	1,8	1,3	85	Ramah pengguna	Tidak Ramah Pengguna	Daya Tarik



Gambar 4. Grafik Hasil Pengujian UEQ

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

Tabel 3. Nilai Confidence Intervals

Confidence intervals (P=0,05) per scale

Scale	Mean	Std. Dev.	N	Confidence	Confidence Interval
Daya Tarik	1,124	0,461	55	0,098	1,026 1,222
Kejelasan	1,377	0,716	55	0,173	1,224 1,570
Efisiensi	1,162	0,836	55	0,178	0,984 1,339
Ketepatan	1,406	0,743	55	0,158	1,348 1,664
Stimulasi	1,539	0,590	55	0,125	1,504 1,755
Kebaruan	1,914	0,576	55	0,123	1,798 2,043

Berdasarkan pada Tabel 4 yaitu tentang nilai interval untuk setiap skala pengujian mengatakan bahwa rata-rata pengujian tertinggi diperoleh pada aspek Kebaruan sebanyak 2,043 yang berarti berdasarkan respons pengguna sistem dinyatakan tepat digunakan. Mungkin hal seperti ini dikarenakan sistem aplikasi TIX ID yang diuji adalah satu-satunya sistem yang digunakan untuk menunjang berjalannya pelayanan pemesanan tiket bioskop online.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan terkait hasil pengujian terhadap pengalaman pengguna atas aplikasi TIX ID dengan populasi yang berasal dari mahasiswa STMIK Borneo Internasional Balikpapan pengguna aplikasi TIX ID di kota Balikpapan dan penajam, maka dapat disimpulkan untuk mengukur pengalaman pengguna menggunakan metode user experience questionnaire dilakukan dengan membuat kuisioner berdasarkan item yang ada pada handbook ueq, setelah mendapatkan hasil jawaban dari responden kemudian dilakukan konversi menjadi bobot nilai jawaban diskala dari -3 (setuju sepenuhnya dengan nilai negatif) hingga +3 (setuju sepenuhnya dengan nilai positif). Tahapan selanjutnya yang dilakukan adalah mengkonfirmasi Cronbach alpha data, yang akan menggambarkan konsistensi item dari sebuah faktor. Koefisien Cronbach Alpha memiliki konsistensi yang tinggi jika nilai dari koefisien Cronbach Alpha lebih besar atau sama dengan 0,8. Hasil koefisien reliabilitas cronbach alpha didapat



dengan mencari terlebih dahulu nilai correlation dengan cara menghitung nilai rata-rata setiap pasangan item pada skala. Dilanjutkan dengan mencari nilai average (rata-rata) untuk seluruh hasil correlation pada skala. Lalu mencari nilai Alpha dengan cara nilai average dikali jumlah item per skala. Setelah melakukan konfirmasi terhadap skala inkonsistensi jawaban, kemudian dilakukan perhitungan mean, variance dan simpangan baku pada data jawaban responden. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi TIX ID sudah sangat baik dan diharapkan dapat mempertahankan hasil yang ada. Aplikasi TIX ID sudah sangat baik diharapkan dapat mempertahankan hasil yang ada.

REFERENCES

- [1] L. S. NAPITUPULU, “PENGARUH PEMANFAATAN M-TIX TERHADAP MINAT BELI TIKET BIOSKOP ONLINE DI XXI MAL SKA PEKANBARU Diajukan,” 2020.
- [2] D. Yolania and A. D. Indriyanti, “Evaluasi User Experience Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode Heuristic Evaluation,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intelligence*, vol. 02, no. 03, pp. 8–13, 2021.
- [3] N. E. Ermida, S. Ghalib, and N. Wahyuni, “Pengaruh Diskon dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Tix ID di Kota Banjarmasin,” *Smart Bus. J.*, vol. 1, no. 1, p. 41, 2022.
- [4] D. Nuraini, *SKRIPSI Analisis Penerimaan Aplikasi Mobile TIX ID Menggunakan Model UTAUT 2 Extend Anny Mardjo*. 2020.
- [5] D. Prasarani, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID di Kota Jambi Menggunakan Metode Servqual,” no. September, pp. 1–5, 2020.
- [6] I. N. T. A. Putra, K. S. Kartini, P. W. Aditama, and S. P. Tahalea, “Analisis Sistem Informasi Eksekutif Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ),” *Int. J. Nat. Sci. Eng.*, vol. 5, no. 1, p. 25, 2021.
- [7] M. Schrepp, “User Experience Questionnaire Handbook Version 8,” *URL [https://www. Res.net/publication/303880829_User_Experience_Questionnaire_Handbook_Version_2.\(Accessed_02.02.2017\)](https://www.Res.net/publication/303880829_User_Experience_Questionnaire_Handbook_Version_2.(Accessed_02.02.2017))*, no. September 2015, pp. 1–15, 2019.
- [8] I. Kusuma Putri, S. Hadi Wijoyo, and Y. Tyroni Mursityo, “Analisis Usability dan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi pemesanan Budget Hotel Menggunakan User Experience questionnaire (UEQ) (Studi Kasus Pada Airy Rooms),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 7, pp. 6748–6756, 2019.
- [9] R. Umar, A. Z. Ifani, F. I. Ammatulloh, and M. Anggriani, “Analisis Sistem Informasi Web Lsp Uad Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq),” *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 4, no. 2, pp. 173–178, 2021.
- [10] G. Tanjung, “Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi SIMPONI Mobile Universitas Multi Data Palembang Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Analysis of the Quality of User Experience of the SIMPONI Mobile Application at Multi Data University Palembang,” *Jtsi*, vol. 3, no. 1, pp. 25–38, 2022.
- [11] A. B. Prasetyo, J. Manajemen, F. Ekonomi, D. A. N. Bisnis, U. Islam, and N. Syarif, “Pengaruh motivasi dan prestasi kerja terhadap pengembangan karir,” 2017.
- [12] I. N. S. W. Wijaya, P. P. Santika, I. B. A. I. Iswara, and I. N. A. Arsana, “Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 2, p. 217, 2021.
- [13] S. Putro, K. Kusriani, and M. P. Kurniawan, “Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Lapor Bantul,” *Creat. Inf. Technol. J.*, vol. 6, no. 1, p. 27, 2020.
- [14] F. K. Dewi and M. Ariyanti, “Perbandingan User Experience Aplikasi Digital Wallet (Pengguna Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja) Pada Mahasiswa Bandung,” *J. Manaj. Teknol.*, vol. 19, no. 2, pp. 111–129, 2020.
- [15] R. Riche and S. H. Marpaung, “Evaluasi Pengalaman Pengguna dengan Menggunakan User Experience Questionnaire Perpustakaan Digital,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 5, no. 4, p. 1345, 2021.
- [16] F. Della Nur Annisa and J. Nashar Utama Jaya, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 3, p. 251, 2022.
- [17] F. Halim, H. Handoko, and S. H. Marpaung, “Penilaian User Experience Fiori Bussim Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq) Dan Pengaruhnya Terhadap Pemahaman Pembelajaran Matakuliah Sertifikasi Sap,” *Sebatik*, vol. 24, no. 1, pp. 102–112, 2020.