

**ANALISIS KEGUNAAN APLIKASI ARENA TIKET MENGGUNAKAN
METODE *HEURISTIC EVALUATION***

Tugas Akhir:

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Primus Mayland Simbolon

NPM: 171709580

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS USABILITY APLIKASI ARENA TIKET MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION

yang disusun oleh

Primus Mayland Simbolon

171709580

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 30 Juli 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 30 Juli 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Primus Mayland Simbolon

NPM : 171709580

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Penelitian : Analisis Kegunaan Aplikasi Arena Tiket Menggunakan Metode
Heuristic Evaluation

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta 16 July 2024

Yang menyatakan

Primus Mayland Simbolon

171709580

PRAKATA

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kegunaan Aplikasi Arena Tiket Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*” dengan baik dan lancar, dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Beberapa orang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Keluarga penulis, Bapak, Mama, Tella, Petti, Quentin, Bapakua&Maktua, Bou&amangboru, Tulang&Nantulang, dan seluruh saudara penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya karena selalu memberikan dukungan tanpa henti selama proses penyelesaian Tugas akhir ini.
3. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom. sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengarahkan, memotivasi, dan membantu selama pengerjaan Tugas Akhir.
4. Ibu Putri Nastiti, S.kom., M.Eng. selaku dosen pembimbing I tugas akhir dan dosen pembimbing akademik yang telah banyak membimbing saya dari awal perkuliahan sampai pada tahap ini.
5. Ibu Elisabeth Marsella, S.S., M.Li., selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Yemima Apriesti Dameria Surbakti, selaku teman paling dekat penulis yang dari awal mendorong dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dan menemani penulis saat berada di masa-masa sulit.
7. Keluarga besar Parsamosir Yogyakarta yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan proses tugas akhir ini.
8. Kepada seluruh teman yang banyak memberikan masukan dan bantuan selama

pengerjaan tugas akhir ini, khususnya Josua Sihotang, Imam Lewi, Yabesto, Axel, Ckd, Cakyud, Stenley, Anes, Very, dan teman kontrakan parsamosir.

9. Kepada para Evaluator khususnya, Bhenedicto, Jonathan, Tigor, dan Ezra yang mau meluangkan waktu dan pikirannya untuk menilai tingkat keparahan kegunaan dari aplikasi Arena Tiket.

Akhir kata, penulis berharap penelitian ini akan bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Yogyakarta 16 July 2024

Yang menyatakan

Primus Mayland Simbolon

171709580

ABSTRAK

Pengguna aplikasi Arena Tiket dapat membeli tiket untuk penerbangan domestik dan internasional di platform ini. Hal ini telah memacu minat dan persaingan bisnis untuk menciptakan penawaran yang berfokus pada aplikasi mobile, terutama di sektor pemesanan hotel. Untuk mengevaluasi kegunaan sistem dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan, sangat penting untuk menggunakan kriteria evaluasi yang konsisten. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kegunaan aplikasi Arena Tiket berdasarkan pengalaman pengguna. Metode *Heuristic Evaluation* mengevaluasi skala penilaian tingkat keparahan berdasarkan pendapat ahli, yang membantu menemukan masalah dengan fungsionalitas produk. Peneliti akan menggunakan pemikiran evaluator sebagai titik awal untuk menawarkan saran untuk meningkatkan aplikasi berdasarkan data yang telah dinilai untuk menjadi lebih baik.

Kata kunci: *User Interface, Usability, Heuristic Evaluation, Severity Ratings.*

ABSTRACT

Users of the Arena Tiket app can purchase tickets for both domestic and international flights on this platform. This has spurred interest in and competition for businesses to create mobile application-focused offerings, particularly in the hotel booking sector. To evaluate a system's usability in comparison to predefined standards, it is imperative to employ consistent evaluation criteria. The goal of this study is to evaluate the Arena Tiket application's usefulness based on user experience. The heuristic evaluation method evaluates a severity rating scale based on expert opinion, which helps discover issues with product functionality. Researchers will use the evaluator's thoughts as a starting point to offer suggestions for enhancing the application based on the data that has been assessed to make it better.

Keywords: *User Interface, Usability, Heuristic Evaluation, Severity Ratings.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
PRAKATA	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Manfaat penelitian	4
1.7 Bagan Keterkaitan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Studi Sebelumnya	6
2.2 Dasar Teori	10
2.2.1 Human Computer Interaction	10
2.2.2 Aplikasi Arena Tiket	11
2.2.3 Kegunaan (Usability)	12
2.2.4 Prinsip Evaluasi Heuristic	12
2.2.5 Evaluator	15
2.2.6 Severity Rating	15
BAB III METODELOGI PENELITIAN	17
3.1 Tahapan Penelitian	17
3.1.1 Identifikasi Masalah	18
3.1.2 Studi Literatur	18
3.1.3 Tahapan Persiapan	18
3.1.4 Pengumpulan Data	24
3.1.5 Pengolahan Data	25

3.1.6 Analisis Data	26
3.1.7 Kesimpulan.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Pendahuluan	27
4.1.1 Persiapan Kuesioner uji evaluasi	27
4.1.2 Temuan Evaluasi Evaluator	28
4.2 Rekomendasi Perbaikan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran.....	52
Daftar Pustaka	53
Tabel Revisi.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Penilaian Pengguna Terhadap Arena tiket.....	2
Gambar 1.2 Bagan Keterkaitan	4
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	16

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Studi Sebelumnya	7
Tabel 2.2 Sepuluh Prinsip <i>Usability</i> dengan Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	13
Tabel 2.3 Tabel Nilai Severity Rating	14
Tabel 3.1 H1 <i>Visibility of System Status</i>	18
Tabel 3.2 H2 <i>Match Between System and Real World</i>	18
Tabel 3.3 H3 <i>User Control and Freedom</i>	19
Tabel 3.4 H4 <i>Consistency and Standard</i>	19
Tabel 3.5 H5 <i>Error Prevention</i>	19
Tabel 3.6 H6 <i>Recognition Rather than Call</i>	20
Tabel 3.7 H7 <i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	20
Tabel 3.8 H8 <i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	21
Tabel 3.9 H9 <i>Help User Recognize, diagnose, and Recovers from errors</i>	21
Tabel 3.10 H10 <i>Help and Documentation</i>	21
Tabel 3.11 Syarat Evaluator	22
Tabel 3.12 Evaluator.....	22
Tabel 4.1 Temuan Evaluasi Evaluator	26
Tabel 4.2 Jumlah temuan <i>Severity</i>	27
Tabel 4.3 Temuan Permasalahan Prinsip H1.....	28
Tabel 4.4 Temuan Permasalahan Prinsip H2.....	28
Tabel 4.5 Temuan Permasalahan Prinsip H3.....	29
Tabel 4.6 Temuan Permasalahan Prinsip H4.....	30
Tabel 4.7 Temuan Permasalah Prinsip H6.....	30
Tabel 4.8 Temuan Permasalah Prinsip H7	31
Tabel 4.9 Temuan Permasalahan Prinsip H9.....	31
Tabel 4.10 Temuan Permasalahan Prinsip H10.....	31
Tabel 4.11 Tabel Temuan Permasalahan serupa H1.....	32
Tabel 4.12 Tabel Temuan Permasalahan Serupa H2	32
Tabel 4.13 Tabel Temuan Permasalahan Serupa H3	33
Tabel 4.14 Tabel Temuan Permasalahan Serupa H6	34
Tabel 4.15 Tabel Temuan Permasalahan Serupa H7	34
Tabel 4.16 Tabel Temuan Permasalahan serupa H9.....	35

Tabel 4.17 Tabel Temuan Permasalahan serupa H10.....	35
Tabel 4.18 Permasalahan dengan Nilai <i>Severity Rating</i> 1	36
Tabel 4.19 Rekapitulasi Nilai <i>Severity Rating</i>	38
Tabel 4.20 Tabel rekomendasi Perbaikan	40