

Evaluasi Usability dan Perbaikan Desain Antarmuka M.Tix sebagai Platform Pembelian Tiket secara Daring = Usability Evaluation and Improvement of M.Tix Interface Design as an Online Ticket Purchasing Platform

Hasna Shafira Zahra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920551069&lokasi=lokal>

Abstrak

E-ticketing atau tiket elektronik adalah suatu cara untuk mendokumentasikan aktivitas transaksi pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik atau tiket kertas. M.Tix merupakan sebuah platform resmi dari Cinema XXI yang menyediakan layanan pembelian tiket film di bioskop mereka secara online, baik melalui website maupun aplikasi. Sebagai franchise bioskop terbesar dan terpopuler di Indonesia, Cinema XXI ingin memberikan pelayanan maksimal dengan menyediakan fasilitas untuk memesan tiket secara online. Namun, dari evaluasi singkat yang dilakukan terhadap aplikasi M.Tix, terdapat beberapa kekurangan dari segi usability. Penelitian ini bertujuan untuk memahami permasalahan yang dialami, merancang desain alternatif, dan meningkatkan pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi M.Tix. Penelitian ini menghasilkan rancangan desain antarmuka alternatif aplikasi M.Tix yang dirancang menggunakan metode user-centered design (UCD). Berdasarkan tahapan pengumpulan data seperti landasan teori, kuesioner, dan wawancara pengguna, dilakukan pengembangan desain antarmuka alternatif terhadap 32 halaman utama aplikasi M.Tix. Selain itu, evaluasi desain antarmuka dan usability juga dilakukan terhadap desain antarmuka as-is dan desain antarmuka alternatif dengan menggunakan usability testing, contextual interview, dan system usability scale (SUS). Penelitian ini menghasilkan rancangan perbaikan desain antarmuka alternatif dalam bentuk clickable prototype dengan success rate 100%, dan rata-rata nilai SUS dengan skor 82,65 yang menunjukkan bahwa desain antarmuka alternatif aplikasi M.Tix memiliki usability yang baik. Penelitian ini ditutup dengan pemberian saran yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian di masa depan.

.....E-ticketing, or electronic tickets, is a method of documenting customer transaction activities without the need for physical valuable documents or paper tickets. M.Tix is an official platform from Cinema XXI that offers online movie ticket purchasing services for their cinemas, accessible through both their website and application. As the largest and most popular cinema franchise in Indonesia, Cinema XXI aims to provide maximum service by offering facilities for online ticket reservations. However, a brief evaluation of the M.Tix application reveals some usability shortcomings. This research aims to understand the issues experienced, design alternative solutions, and enhance the user experience when using the M.Tix application. The study results in the design of an alternative user interface for the M.Tix application, developed using the user-centered design (UCD) method. Based on data collection stages such as theoretical foundations, questionnaires, and user interviews, alternative interface designs were developed for the 32 main pages of the M.Tix application. Additionally, interface design and usability evaluations were conducted on the as-is interface design and the alternative interface design using usability testing, contextual interviews, and the System Usability Scale (SUS). The research produces a design improvement for the alternative interface in the form of a clickable prototype with a 100% success rate and an average SUS score of 82.65, indicating good usability for the alternative M.Tix application interface. The study concludes with

recommendations that can be used as references for future research.