



Perbandingan Usability Tiket.com dan Traveloka dengan Metode SUS

Aji Kintan Amara^{1✉}, Syahiid Ilmi², Yustian Servanda³, Pramudya Prima Insan⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mulia, Balikpapan, 76114, Indonesia

2313127@students.universitasmulia.ac.id

Abstract

This study aims to analyze and compare the level of usability between two prominent digital travel booking platforms in Indonesia, namely Tiket.com and Traveloka. The background of this research lies in the criticality of superior user experience in determining competitive advantage within the fierce digital service landscape. The main objective is to quantitatively measure and analyze the difference in usability scores between the two platforms. The methodology utilizes a quantitative approach by implementing the standard System Usability Scale (SUS) questionnaire. The questionnaire consists of 10 alternating positive and negative items, presented using a 5-point Likert scale. These items are repeated for each application to obtain individual usability scores. The survey will be distributed to 30 respondents active users. The results are expected to specifically identify the relative strengths and weaknesses of both applications, providing strategic input for system developers to enhance user interface quality and achieve optimal customer satisfaction.

Keywords: System Usability Scale, Usability, Tiket.com, Traveloka

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan membandingkan tingkat *usability* dari dua platform pemesanan perjalanan digital terkemuka di Indonesia, yaitu Tiket.com dan Traveloka. Latar belakang penelitian adalah pentingnya pengalaman pengguna yang unggul dalam menentukan keunggulan kompetitif. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan mengimplementasikan kuesioner standar System Usability Scale (SUS). Kuesioner terdiri dari 10 item pernyataan yang bergantian antara pernyataan positif dan negatif, disajikan menggunakan skala Likert 5-poin. Item ini diulang untuk setiap aplikasi guna mendapatkan skor *usability* individu. Kuesioner akan disebarluaskan kepada 30 responden pengguna aktif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi secara spesifik keunggulan dan kelemahan relatif kedua aplikasi, memberikan masukan strategis bagi pengembang sistem untuk peningkatan kualitas *user interface* (UI) demi mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Kata kunci: System Usability Scale, Usability, Tiket.com, Traveloka

Jutekom is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia [1]. Perkembangan industri transportasi udara di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir [2]. Dengan semakin pesatnya inovasi teknologi, proses-proses manual kini digantikan oleh sistem berbasis digital yang menawarkan efisiensi dan kemudahan [3]. Saat ini, masyarakat semakin mengandalkan aplikasi berbasis daring untuk

memenuhi kebutuhan perjalanan, seperti pemesanan tiket pesawat, kereta api, hotel, dan aktivitas wisata. Di Indonesia, hal inilah yang mendorong munculnya e-commerce dalam bidang Online Travel Agent (OTA). Online Travel Agent (OTA) adalah jenis travel agent yang menyediakan layanan reservasi online dan sarana yang dibutuhkan oleh konsumen saat akan melakukan perjalanan [4], dua aplikasi yang paling populer dalam bidang ini adalah Traveloka dan Tiket.com. Keduanya bersaing untuk memberikan pengalaman terbaik kepada

pengguna dengan menawarkan berbagai fitur yang serupa, mulai dari pencarian tiket hingga sistem pembayaran digital yang mudah digunakan.

Meskipun memiliki fungsi dan tujuan yang hampir sama, persepsi pengguna terhadap kenyamanan dan kemudahan penggunaan kedua aplikasi tersebut bisa berbeda. Usability Testing adalah jenis testing yang dilakukan untuk menguji sejauh mana perangkat lunak mudah digunakan oleh pengguna. Usability Testing meliputi aspek-aspek seperti navigasi, tampilan, dan kemudahan penggunaan [5]. Nilai yang didapatkan dari metode usability dapat dijadikan pertimbangan tingkat kelayakan suatu aplikasi untuk diterapkan [6]. Pengukuran usability dilakukan untuk menilai apakah interaksi antara pengguna dengan aplikasi dapat berjalan dengan baik. Pengukuran dilakukan mengikuti konsep user testing, dengan penekanan pada pengukuran dan bukan pengujian [7].

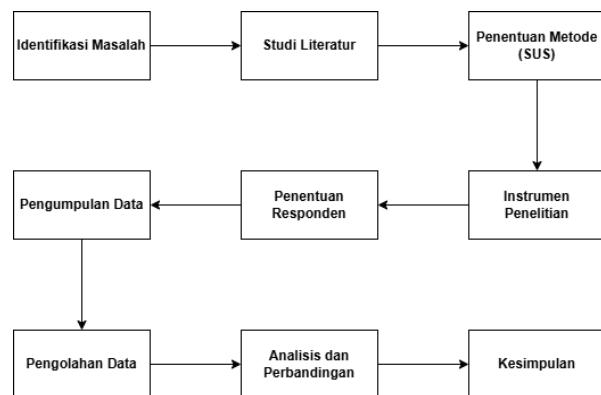
Untuk menilai sejauh mana aplikasi Traveloka dan Tiket.com memenuhi kriteria usability, diperlukan metode evaluasi yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu metode yang paling banyak digunakan adalah System Usability Scale (SUS), yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. Metode SUS terbukti efektif mengukur kegunaan aplikasi mobile pada berbagai penelitian sebelumnya [8]. SUS dipilih untuk mendapatkan hasil pengujian dengan cakupan yang luas dan efisien dikarenakan kuesioner SUS relatif singkat dan mudah diisi oleh responden untuk mengevaluasi/mengetahui pengalaman pengguna [9]. Metode SUS menggunakan sepuluh pernyataan dengan skala Likert, biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju [10]. Melalui metode ini, dapat diketahui tingkat usability masing-masing aplikasi serta dilakukan perbandingan untuk menentukan aplikasi mana yang memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil evaluasi usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS), dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tiket.com dan Traveloka memiliki tingkat usability yang baik, dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 68,25 dan 70,5. Kedua nilai tersebut berada di atas skor rata-rata SUS sebesar 68, sehingga menunjukkan bahwa kedua aplikasi telah memenuhi kriteria kemudahan penggunaan.

2. Metodologi Penelitian

Penulisan bagian metodologi ini akan dibuktikan secara sistematis [11].

2.1. Tahapan Penelitian



Gambar 1. Skema Tahap Penelitian

Pada gambar 1 berisikan beberapa tahapan penelitian ini yang mana penjelasan dari setiap tahapan Gambar 1 dapat dilihat dibawah ini:

2.1.1. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang diangkat adalah belum diketahuinya tingkat *usability* aplikasi Traveloka dan Tiket.com berdasarkan persepsi pengguna, meskipun kedua aplikasi tersebut memiliki fungsi dan layanan serupa. Perbedaan tingkat kemudahan penggunaan dalam menggunakan aplikasi.

2.1.2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan referensi mulai dari jurnal, skripsi dan buku yang digunakan sebagai acuan dalam pembuatan penelitian dengan melakukan perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan.

2.1.3. Metode Penelitian

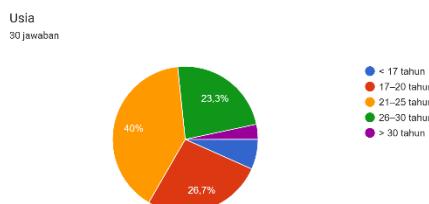
System Usability Scale (SUS) adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai usability terhadap sebuah produk, aplikasi atau sistem [12].

2.1.4. Instrumen Penelitian

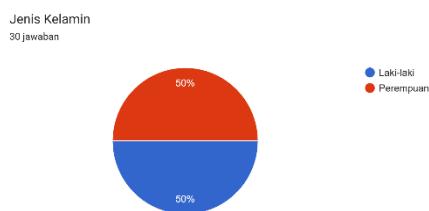
Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri dari 20 pertanyaan, terbagi menjadi 10 pertanyaan usability aplikasi Traveloka dan 10 pertanyaan usability aplikasi Tiket.com. Setiap pertanyaan dijawab dengan skala Likert 5 poin, dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju [13].

2.1.5. Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang pernah menggunakan aplikasi Traveloka dan Tiket.com, dengan usia pengguna aplikasi < 17 tahun berjumlah 2 orang (6,7%), 17 – 20 tahun berjumlah 8 orang (26,7%), 21 – 25 tahun berjumlah 12 orang (40%), 26 – 30 tahun berjumlah 7 orang (23,3%) dan > 30 tahun berjumlah 1 orang (3,3%). Dan jenis kelamin Perempuan 15 orang (50%) dan Laki-laki 15 orang (50%).



Gambar 2. Diagram Usia Responden



Gambar 3. Diagram Jenis Kelamin Responden

2.1.6. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner SUS kepada responden melalui media sosial (*Whatsapp* dan *Instagram*) dalam bentuk *Google form*. Responden yang dipilih adalah responden yang sudah pernah menggunakan aplikasi Traveloka dan Tiket.com. Sehingga data yang diperoleh berasal dari pengalaman langsung pengguna. Data yang dikumpulkan berupa jawaban kuesioner yang bersifat kuantitatif.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan *System Usability Scale (SUS)* Tiket.com

No	Pertanyaan	Jenis Pertanyaan
Q1	Saya pikir saya akan sering menggunakan aplikasi Tiket.com untuk mencari dan memesan tiket/akomodasi di masa depan.	Positif
Q2	Saya merasa proses pencarian dan pemesanan (seperti memilih jadwal penerbangan/kamar) di Tiket.com terlalu rumit.	Negatif

Q3	Saya merasa mudah untuk menyelesaikan tugas pemesanan di Tiket.com (mulai dari pencarian, pengisian data diri, hingga <i>checkout</i>).	Positif
Q4	Saya membutuhkan bantuan (tutorial atau panduan) dari luar aplikasi untuk memahami cara menggunakan fungsi-fungsi utama Tiket.com.	Negatif
Q5	Saya menemukan langkah-langkah dalam proses pembayaran di Tiket.com (pemilihan metode, <i>review pesanan</i>) terintegrasi dengan baik.	Positif
Q6	Saya rasa ada terlalu banyak inkonsistensi dalam tata letak atau istilah yang digunakan di berbagai halaman Tiket.com (misalnya, di halaman pemesanan pesawat dan hotel).	Negatif
Q7	Saya yakin sebagian besar pengguna baru dapat belajar menggunakan fitur pencarian dan pemesanan di Tiket.com dengan cepat.	Positif
Q8	Saya merasa sangat canggung atau janggal saat berinteraksi dengan antarmuka Tiket.com (misalnya, saat <i>scroll</i> atau memilih tanggal).	Negatif
Q9	Saya merasa aman dan terlindungi saat memasukkan data pribadi dan melakukan transaksi pembayaran di Tiket.com.	Positif
Q10	Saya perlu mempelajari banyak hal (seperti simbol, tombol khusus, atau menu tersembunyi) sebelum dapat menggunakan Tiket.com secara efektif.	Negatif

Tabel 2. Daftar Pertanyaan *System Usability Scale (SUS)* Traveloka

No	Pertanyaan	Jenis Pertanyaan
Q1	Saya pikir saya akan sering menggunakan aplikasi Traveloka untuk mencari dan memesan tiket/akomodasi di masa depan.	Positif
Q2	Saya merasa proses pencarian dan pemesanan (seperti memilih jadwal penerbangan/kamar) di Traveloka terlalu rumit.	Negatif
Q3	Saya merasa mudah untuk menyelesaikan tugas pemesanan di Traveloka (mulai dari pencarian, pengisian data diri, hingga <i>checkout</i>).	Positif
Q4	Saya membutuhkan bantuan (tutorial atau panduan) dari luar aplikasi untuk memahami cara menggunakan fungsi-fungsi utama Traveloka.	Negatif

	Saya menemukan langkah-langkah dalam proses pembayaran di Traveloka (pemilihan metode, review pesanan) terintegrasi dengan baik.	Positif
Q5	Saya rasa ada terlalu banyak inkonsistensi dalam tata letak atau istilah yang digunakan di berbagai halaman Traveloka (misalnya, di halaman pemesanan pesawat dan hotel).	Negatif
Q6	Saya yakin sebagian besar pengguna baru dapat belajar menggunakan fitur pencarian dan pemesanan di Traveloka dengan cepat.	Positif
Q7	Saya merasa sangat canggung atau janggal saat berinteraksi dengan antarmuka Traveloka (misalnya, saat scroll atau memilih tanggal).	Negatif
Q8	Saya merasa aman dan terlindungi saat memasukkan data pribadi dan melakukan transaksi pembayaran di Traveloka.	Positif
Q9	Saya perlu mempelajari banyak hal (seperti simbol, tombol khusus, atau menu tersembunyi) sebelum dapat menggunakan Traveloka secara efektif.	Negatif
Q10		

Tabel 1 dan 2 diatas menerangkan bahwa SUS memiliki 10 pertanyaan dan memiliki 5 pilihan jawaban. Mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju. Skor masing-masing jawabannya mulai dari 1 sampai 5. Berikut pilihan jawaban beserta skornya [14].

Tabel 3. Jawaban dan Skor Metode SUS

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu - ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

2.1.7. Pengolahan Data

Analisis dan rekapitulasi data dari kuesioner akan dilakukan untuk proses menghitung hasil pengisian dari kuesioner, adapun beberapa tahap yaitu:

- Pada item pertanyaan ganjil(1,3,5,7,9) yang diberikan responden dikurangi satu. Contohnya jika responden memberikan nilai 4 pada pertanyaan maka skor yang dikurangi adalah 3 (4 -1) = 3
- Untuk item pertanyaan bernomor genap (2,4,6,8,10), skor dihitung dengan menguranginya dari angka 5, jika responden

memberikan nilai 1 untuk pertanyaan nomor 2 maka skor dihitung sebagai 4 (5 -1) [15].

- Pada Semua pernyataan nomor ganjil di tambah dengan ganjil tanpa pernyataan nomor genap serta di jumlahkan begitupun untuk pernyataan nomor genap.
- Setelah itu hasil penjumlahan pernyataan tersebut dikalikan dengan 2,5.

$$\text{Skor SUS} = ((Q1 - 1) + (5 - Q2) + (Q3 - 1) + (5 - Q4) + (Q5 - 1) + (5 - Q6) + (Q7 - 1) + (5 - Q8) + (Q9 - 1) + (5 - Q10)) \times 2.5 \quad (1) [16]$$

- Dalam melakukan perhitungan nilai SUS yaitu dengan menjumlahkan total nilai dari masing - masing responden.

Nilai rata - rata dari hasil evaluasi aplikasi didapatkan dari jumlah total nilai di bagi dengan jumlah keseluruhan responden [17].

2.1.8. Analisis dan Perbandingan

Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata skor SUS dari seluruh responden untuk masing-masing aplikasi. Selanjutnya, nilai rata-rata tersebut diinterpretasikan berdasarkan standar penilaian SUS untuk mengetahui tingkat usability aplikasi Traveloka dan Tiket.com serta melakukan perbandingan antara keduanya.

2.2. Usability

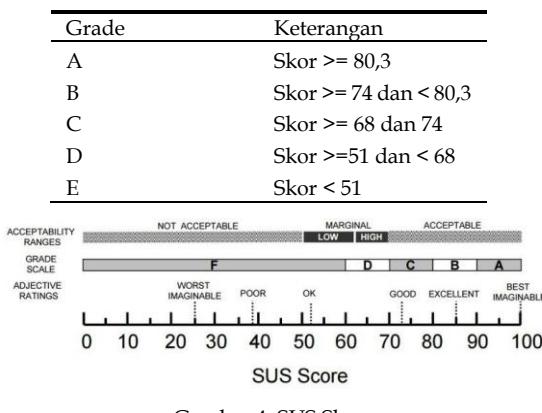
Usability atau usable merupakan suatu teknik yang dilakukan untuk mendeskripsikan seberapa mudah suatu sistem atau perangkat lunak ketika digunakan oleh pengguna. Dalam mengukur tingkat usability sebuah perangkat lunak, terdapat 5 indikator yang dapat diukur, yaitu[18]:

- Learnability, mengukur seberapa mudah pengguna dalam berinteraksi atau menggunakan sebuah system perangkat lunak.
- Efficiency, mengukur seberapa cepat dan efisien sebuah system perangkat lunak.
- Memorability, mengukur seberapa cepat pengguna melihat keberhasilan dalam menggunakan desain ketika mereka kembali setelah beberapa saat.
- Error, melihat seberapa banyak kesalahan yang dibuat oleh pengguna pada saat menggunakan suatu system perangkat lunak.
- Satisfaction, menjelaskan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sebuah system perangkat lunak [19].

Penentuan kedua dilihat dari sisi percentile range (SUS skor) yang memiliki grade penilaian yang terdiri dari A, B, C, D dan E. Penentuan hasil penilaian berdasarkan SUS score persentile rank dilakukan secara umum berdasarkan hasil perhitungan penilaian pengguna [20].

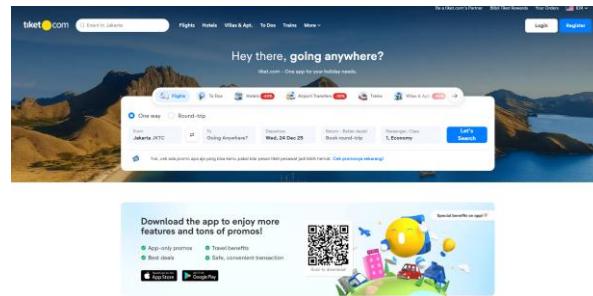
Setelah itu memberikan grade berlandaskan atas skor yang didapatkan (seperti: 90 hingga 100 = Grade A, 80 hingga 90 Grade B, 70 hingga 80 Grade C, serta seterusnya) seperti halnya dalam table 4 dibawah ini [21].

Tabel 4. SUS skor percentile rank



Gambar 4. SUS Skor

3. Hasil dan Pembahasan



Gambar 4. Halaman Awal Website Tiket.com

Gambar diatas adalah halaman utama saat membuka website tiket.com. Halaman utama merupakan tampilan awal saat pengguna membuka website [22]. Aplikasi tiket.com sudah diunduh lebih dari 10 juta kali di playstore maupun appstore, menunjukkan betapa banyaknya pengguna yang memanfaatkannya untuk keperluan perjalanan pada aplikasi tiket.com [23].



Gambar 5. Halaman Awal Website Traveloka

Gambar diatas adalah halaman utama saat membuka website Traveloka. Traveloka merupakan bisnis digital yang menyediakan layanan perjalanan (travel). Bisnis digital yang didirikan pada tahun 2012 [24].

Pengujian usability pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) terhadap dua aplikasi layanan perjalanan daring, yaitu Tiket.com dan Traveloka. Setiap responden diminta untuk mengisi 10 pernyataan SUS (A1-A10) menggunakan skala Likert 1-5 setelah mencoba fitur utama aplikasi.

Dua tabel yang ditampilkan pada gambar menunjukkan:

No	Responden	Skor Hasil Hitung Tiket.com										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10		
1	R1	4	1	5	1	5	2	4	1	4	1	36	90
2	R2	4	2	4	2	5	4	3	2	3	2	27	67,5
3	R3	2	1	3	4	3	2	5	3	2	3	22	55
4	R4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	2	25	62,5
5	R5	3	2	4	4	4	2	4	4	4	1	22	55
6	R6	5	1	2	5	2	4	2	4	2	4	22	55
7	R7	4	1	4	3	4	3	5	1	5	3	31	77,5
8	R8	2	2	4	2	5	2	3	4	3	4	23	57,5
9	R9	4	2	2	2	5	3	2	2	5	4	25	62,5
10	R10	4	3	4	5	4	2	4	1	4	1	28	70
11	R11	4	2	3	3	4	3	4	3	3	1	24	60
12	R12	3	1	2	3	2	5	2	4	2	4	22	55
13	R13	5	1	1	5	2	5	2	4	1	4	33	82,5
14	R14	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	26	65
15	R15	3	4	4	4	4	4	3	5	4	2	24	60
16	R16	3	3	3	3	2	5	5	5	1	3	15	37,5
17	R17	5	2	4	4	5	4	5	4	5	1	29	72,5
18	R18	4	3	4	3	3	3	5	3	2	2	26	65
19	R19	4	1	1	5	3	2	1	4	3	2	27	67,5
20	R20	4	2	4	2	5	2	4	2	5	2	32	80
21	R21	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	25	62,5
22	R22	4	2	4	3	3	2	4	2	4	2	28	70
23	R23	2	2	4	2	5	2	3	4	3	2	25	62,5
24	R24	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	21	52,5
25	R25	5	1	2	5	2	5	1	4	1	4	22	55
26	R26	5	2	4	2	4	4	1	4	2	4	31	77,5
27	R27	4	3	2	2	4	1	3	2	4	1	26	65
28	R28	5	1	1	5	1	5	1	5	1	1	40	100
29	R29	5	2	3	4	4	3	4	5	3	3	22	55
30	R30	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	30	75
											Total	2047,5	
											Skor rata-rata	68,25	

Gambar 6. Hasil Perhitungan Skor SUS Responden Tiket.com

No	Responden	Skor Hasil Hitung Traveloka										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10		
1	R1	5	2	5	2	5	2	4	1	4	1	35	87,5
2	R2	5	2	4	2	5	2	4	1	4	3	32	80
3	R3	3	2	4	4	2	5	3	3	4	4	20	50
4	R4	3	3	5	5	2	5	5	4	5	2	22	55
5	R5	5	2	4	4	3	5	1	3	2	5	34	85
6	R6	2	2	4	2	4	1	4	4	1	2	30	75
7	R7	3	2	5	1	5	3	4	2	4	3	30	75
8	R8	5	1	5	2	5	2	4	1	4	4	33	82,5
9	R9	5	1	5	2	4	2	4	1	2	3	34	85
10	R10	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	25	62,5
11	R11	2	2	4	2	4	1	5	2	4	1	26	65
12	R12	4	2	2	4	2	4	1	5	4	2	28	70
13	R13	4	2	4	1	4	3	4	4	4	4	26	65
14	R14	4	2	5	2	3	2	4	2	5	3	30	75
15	R15	4	2	4	5	4	3	3	3	2	3	21	52,5
16	R16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	52,5
17	R17	5	2	5	3	5	1	5	2	5	1	31	77,5
18	R18	5	1	4	4	3	3	3	3	3	3	27	67,5
19	R19	4	2	4	2	5	5	5	2	5	3	29	72,5
20	R20	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	28	70
21	R21	3	2	5	4	3	5	2	3	4	5	18	45
22	R22	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	28	72,5
23	R23	5	1	5	2	5	2	4	1	4	4	32	80
24	R24	5	3	4	5	4	5	5	2	3	3	21	52,5
25	R25	4	2	4	4	5	1	5	2	5	4	30	75
26	R26	4	2	4	2	5	1	5	4	4	2	31	77,5
27	R27	5	1	5	2	4	2	4	1	4	2	34	85
28	R28	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	40	100
29	R29	5	3	4	5	4	5	2	3	5	1	21	52,5
30	R30	4	1	4	3	4	3	4	2	4	2	20	50
											Total	2117,5	
											Skor rata-rata	70,58	

Gambar 7. Hasil Perhitungan Skor SUS Responden Traveloka

Masing-masing tabel memuat skor jawaban responden untuk setiap item pernyataan, total skor per responden, serta nilai SUS akhir.

Berdasarkan tabel hasil pengujian pada Gambar 1, diperoleh nilai SUS tiap responden aplikasi Tiket.com. Setelah dilakukan perhitungan sesuai rumus SUS, diperoleh nilai rata-rata SUS Tiket.com. Secara umum, mayoritas responden memberikan nilai tinggi pada aspek kemudahan penggunaan, konsistensi fitur, dan kepercayaan diri saat menggunakan aplikasi. Beberapa responden masih memberikan nilai rendah pada pernyataan terkait kompleksitas fitur dan kebutuhan adaptasi awal. Nilai SUS rata-rata Tiket.com berada pada kategori "OK" hingga "Good" dengan nilai 68,25, yang menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat usability yang cukup baik dan dapat diterima oleh pengguna.

Berdasarkan tabel pada Gambar 2, secara umum hasil pengujian SUS terhadap aplikasi Traveloka menunjukkan nilai yang relatif lebih konsisten dan tinggi pada hampir seluruh item pernyataan. Responden cenderung memberikan skor tinggi pada pernyataan mengenai kemudahan dipelajari, integrasi fitur, dan kenyamanan penggunaan. Nilai SUS rata-rata Traveloka berada pada kategori "Good" dengan nilai 70,58 berdasarkan interpretasi skala SUS.

Berdasarkan hasil pengujian SUS pada kedua aplikasi, dapat disimpulkan bahwa Traveloka memiliki nilai SUS lebih tinggi dibandingkan Tiket.com, yang menunjukkan tingkat usability dan kepuasan pengguna yang lebih baik. Traveloka unggul dalam aspek kemudahan navigasi, konsistensi antarmuka, kejelasan fungsi fitur Tiket.com tetapi memiliki usability yang baik, namun masih memerlukan perbaikan pada penyederhanaan alur penggunaan, pengurangan kompleksitas fitur tertentu. Secara keseluruhan, kedua aplikasi berada pada kategori layak digunakan, namun Traveloka menunjukkan keunggulan usability yang lebih signifikan berdasarkan metode System Usability Scale (SUS), kenyamanan dalam penggunaan aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh fitur teknis, tetapi juga oleh faktor kebiasaan, preferensi individu, dan tingkat adaptasi terhadap teknologi [25].

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS) terhadap aplikasi Tiket.com dan Traveloka, dapat disimpulkan bahwa kedua aplikasi memiliki tingkat kegunaan yang baik dan dapat diterima oleh pengguna.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa aplikasi Tiket.com memperoleh nilai SUS sebesar 68,25, sedangkan aplikasi Traveloka memperoleh nilai SUS sebesar 70,58. Berdasarkan interpretasi standar SUS, kedua nilai tersebut berada pada kategori Acceptable, dengan grade C dan termasuk dalam adjective rating "Good".

Perbandingan skor menunjukkan bahwa Traveloka memiliki tingkat usability yang sedikit lebih tinggi dibandingkan Tiket.com. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa Traveloka lebih mudah digunakan, lebih konsisten, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, meskipun perbedaannya tidak terlalu signifikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua aplikasi layak digunakan sebagai platform layanan perjalanan daring. Namun, Tiket.com masih memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas antarmuka dan penyederhanaan alur penggunaan agar dapat menyamai atau melampaui tingkat usability Traveloka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi serta referensi bagi penelitian selanjutnya terkait pengukuran usability aplikasi digital menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

Daftar Rujukan

- [1] A. F. Shobur and A. V. Satrio, "Perancangan Sistem Informasi Absensi pada Sogogi Shabu dan Grill Jambi Berbasis Mobile," *JUTEKOM: Jurnal Teknologi dan Ilmu Komputer*, vol. 1, no. 1, pp. 17–23, Jan. 2025, doi: 10.35134/Jutekom.v9i2.1.
- [2] M. R. Sani, "Pengaruh Layanan Aplikasi, online costumer reviews Dan Costumer Trust Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Pada aplikasi Traveloka," *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma)*, vol. 5, no. 2, pp. 285–295, Jul. 2025. doi:10.47709/jebma.v5i2.6009.
- [3] Rizqi Ibrahim, R. and Wahyu, T. (2024) 'Penerapan metode prototype Pada Perancangan E-Commerce Jasa photography berbasis web Pada Delapan photography', *Jurnal Teknologi informasi dan Ilmu Komputer*, 1(1), pp. 1–9. doi:10.65258/774rv928.
- [4] R. Wardani, L. Enjelika, and Afifah, "Pengaruh Harga dan Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Traveloka," *Journal of Business & Organizational Research*, vol. 1, no. 1, pp. 24–36, 2025.

- Available : <https://jborsearch.org/index.php/jbor/article/view/8>.
- [5] G. P. Putra, N. Santoso, E. Muhammad, and A. Junemaro, "Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Persuratan Dinas Pendidikan Banyuwangi," vol 3, no. 5, pp. 4726 - 4282, 2019.
- [6] M. S. Tuloli, R. Patalangi, and R. Takdir, "Pengukuran Tingkat usability sistem Aplikasi e-Rapor menggunakan metode usability testing Dan Sus," Jambura Journal of Informatics, vol. 4, no. 1, pp. 13–26, Apr. 2022. doi:10.37905/jji.v4i1.13411.
- [7] N. Huda, "Implementasi metode usability testing dengan system usability scale Dalam Penilaian website RS Siloam Palembang," KLIK - KUMPULAN JURNAL ILMU KOMPUTER, vol. 6, no. 1, p. 36, Feb. 2019. doi:10.20527/klik.v6i1.177.
- [8] A. Dwi Purwati, "Evaluasi Usability Website Menggunakan System Usability Scale," Bina Darma Conference On Computer Science, Accessed: May 31, 2023. [Online]. Available: www.ppyanuris.com.
- [9] R. Alam and Puji Rahayu Kurniasih, "Penggunaan metode system usability scale (SUS) Pada aplikasi SIMAMURAT," JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics), vol. 7, no. 2, pp. 189–197, Jun. 2024. doi:10.36085/jsai.v7i2.6209
- [10] T. M. Amirin, "Skala Likert: Penggunaan dan Analisis Datanya," Universitas Negeri Yogyakarta, 2010. [Online]. Available: <http://tatangmanguny.wordpress.com/2010/11/01/skala-likert-penggunaandan-analisis-datanya/>.
- [11] Oktarino, A. and Afriansyah, A. (2025) 'Pengembangan Aplikasi bantuan polisi berbasis web Untuk Polda Jambi: Optimalisasi Penanganan pengaduan masyarakat Melalui Integrasi API whatsapp', Jurnal Teknologi informasi dan Ilmu Komputer, 1(1), pp. 10–15. doi:10.65258/cqad8914.
- [12] M. Kosim, M. A. S. Restu Aji, and M. Darwis, "Pengujian usability aplikasi PeduliLindungi dengan metode System Usability Scale (SUS)," J. Sist. Inf. dan Sains Teknol, vol. 4, no. 2, pp. 1-7, 2022.
- [13] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, "Analisis usability testing menggunakan metode System Usability Scale (SUS) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee," Jurnal Sistem Informasi dan Sistem Komputer, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, Jul. 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.
- [14] H. Al Rosyid, D. P. Rakhmadani, and S. D. Alika, "Evaluasi usability pada aplikasi OVO menggunakan metode System Usability Scale (SUS)," JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), vol. 9, no. 6, pp. 1808–1815, Dec. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i6.5073.
- [15] U. Riza, "Mengukur kepuasan pengguna sistem informasi bimbingan konseling (E-BK) menggunakan System Usability Scale (SUS) di SMK Negeri 1 Banda Aceh," Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Aceh, 2021.
- [16] R. Febriani and S. Syafrianto, "Analisis user experience pada aplikasi LinkedIn dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS)," BIOS: Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer, vol. 6, no. 2, pp. 84–91, Sep. 2025, doi: 10.37148/bios.v6i2.173.
- [17] I. Rachmawati and R. Setyadi, "Evaluasi usability pada sistem website absensi menggunakan metode System Usability Scale (SUS)," Journal of Information System Research (JOSH), vol. 4, no. 2, pp. 551–561, Jan. 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2868.
- [18] M. S. Damayanti and W. A. Dewa, "Implementasi Metode SUS dan HE dalam Evaluasi Aplikasi SI PAWANG di Kecamatan Ngajum Kabupaten Malang," JUTEKOM: Jurnal Teknologi dan Komputer, Program Studi Sistem Informasi, STMIK PPKIA Pradnya Paramita, Malang, Indonesia, 2023.
- [19] R. Yakub, P. Dellia, A. Z. Agustina, N. N. Juniar, and A. R. Seviana, "Analisis usability pada aplikasi BTN mobile menggunakan metode System Usability Scale (SUS)," JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika), vol. 9, no. 3, pp. 5164–5169, Jun. 2025.
- [20] H. Akmal, D. Prita, S. Camelia, S. Devita, and B. D. Sangka, "Analisis Kepuasan Pengguna SIDAMABA Menggunakan Metode SUS (Studi Kasus: Universitas Trunojoyo Madura)," JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika), vol. 9, no. 5, Okt. 2025, doi: 10.36040/jati.v9i5.14959.
- [21] I. P. A. A. Santana and Z. Z. Bawazir, "Evaluasi Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dalam Pengadaan Barang Kantor," JIS Siwirabuda: Jurnal Ilmu Sistem Informasi Wirabuda, vol. 3, no. 1, pp. 19–24, Mar. 2025, doi: 10.58878/jissiwirabuda.v3i1.372.
- [22] Pakpahan, M.A. et al. (2025) 'Implementasi queue Pada Sistem Layanan desa online "Klikdesa"', Jurnal Teknologi informasi dan Ilmu Komputer, 1(4), pp. 144–151. doi:10.65258/jutekom.v1.i4.28.
- [23] V. Elisha and T. D. Harsoyo, "Pengaruh Content Marketing, Online Consumer Review, dan Online Convenience Terhadap Keputusan Pembelian Online pada Tiket.com," E-Profit: Economics Professional in Action, vol. 7, no. 1, pp. 104–117, Apr. 2025, doi: 10.37278/eprofit.v7i1.992.
- [24] M. N. Latuheru and Irwansyah, "Aplikasi Traveloka sebagai Bentuk Konstruksi Sosial Teknologi Media Baru," Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, vol. 2, no. 2, pp. 46–57, Oct. 2017, doi: 10.31002/jkkm.v2i2.768.
- [25] Martyani, E. and Yamalia, I. (2025) 'Perbandingan efektivitas google meet Dan Zoom Berdasarkan Pengalaman Mahasiswa Dalam proses Pembelajaran daring', Jurnal Teknologi informasi dan Ilmu Komputer, 1(3), pp. 131–135. doi:10.65258/jutekom.v1.i3.20.