

ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI TIX.ID MENGUNAKAN HEART FRAMEWORK

USER EXPERIENCE ANALYSIS OF TIX.ID APPLICATION USING HEART FRAMEWORK

Real Ananda Kristi¹⁾, Muhammad Zharif Alifian²⁾, Siti Lailatul Zahrotun Nisak³⁾, Inas Syarifah Abidah⁴⁾, Putu Kumara Dewi⁵⁾

E-mail : ¹⁾19082010003@student.upnjatim.ac.id, ²⁾19082010015@student.upnjatim.ac.id,
³⁾19082010035@student.upnjatim.ac.id, ⁴⁾19082010089@student.upnjatim.ac.id,
⁵⁾19082010118@student.upnjatim.ac.id

^{1,2,3,4,5} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jawa Timur Surabaya

Abstrak

User Experience atau pengalaman pengguna adalah salah satu hal penting dalam perancangan sebuah aplikasi demi memberikan pengalaman positif dan layanan yang optimal dari segi kemudahan dan kenyamanan penggunaannya. Oleh karena itu diperlukan sebuah analisis untuk mengukur perolehan nilai kriteria dan *level of usability* dari pengalaman pengguna untuk dijadikan tolak ukur dalam meningkatkan kualitas aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna pada aplikasi TIX.ID, yaitu aplikasi penjualan tiket bioskop secara *online*. Pengujian kepuasan pengguna ini menggunakan kerangka kerja *HEART metrics* yang terdiri dari *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success*. Metode penggalan data dilakukan melalui observasi dan pembagian kuesioner kepada 118 responden yang merupakan pengguna dari aplikasi TIX.ID. Pengujian instrumen penelitian menggunakan perhitungan uji validitas dan realibilitas yang menyatakan tiap item pernyataan untuk *user-centered metrics* telah dikatakan valid dan handal (reliabel). Pencapaian dari *level of usability* pengalaman pengguna dari aplikasi TIX.ID sudah memenuhi dan melebihi dari *goals* yang telah ditentukan sebelumnya pada *goals-signal-metrics* dengan nilai variabel *Happiness* sebesar 86%, *Engagement* sebesar 73%, *Adoption* sebesar 80%, *Retention* sebesar 74%, dan *Task Success* sebesar 85%. Perolehan hasil ini mengartikan bahwa aplikasi TIX.ID sudah menciptakan pengalaman positif terhadap penggunaannya, namun masih diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal kedepannya.

Kata kunci: *User Experience, TIX ID, HEART Metrics*

Abstract

User Experience is one of the important things in designing an application in order to provide a positive experience and optimal service in terms of user convenience and comfort. Therefore, an analysis is needed to measure the acquisition of criteria values and the level of usability from the user experience to be used as a benchmark in improving the quality of the application. This study aims to measure user satisfaction on the TIX.ID application, which is an online cinema ticket sales application. This user satisfaction test uses HEART metrics consisting of the variables Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success. The data mining method was carried out through observation and distributing questionnaires to 118 respondents who were users of the TIX.ID application. Testing the research instrument using the calculation of the validity and reliability test which states that each statement item for user-centered metrics has been said to be valid and reliable (reliable). The achievement of the level of usability of user experience from the TIX.ID application has met and exceeded the previously determined goals on goals-signal-metrics with a variable value of Happiness of 86%, Engagement of 73%, Adoption of 80%, Retention of 74%, and Task Success of 85%. These results mean that the

TIX.ID application has created a positive experience for its users, but further development is needed to provide a more optimal user experience in the future.

Keywords: *User Experience, TIX ID, HEART Metrics*

1. PENDAHULUAN

Beragamnya jenis *genre* film yang disajikan oleh produser film nasional maupun internasional dengan disertai antusiasme dari masyarakat terhadap dunia perfilman menjadikan salah satu alasan kehadiran bioskop sebagai sarana untuk menonton film semakin digemari. Bioskop memberikan layanan berupa pemutaran berbagai *genre* film yang sedang tayang melalui pembelian tiket menonton secara langsung di setiap cabang bioskop. Salah satu hal yang menjadi kelemahan dari pembelian tiket secara langsung di bioskop adalah mengantri. Bagi sebagian orang mengantri adalah kegiatan yang cukup membosankan dan merepotkan sehingga dibutuhkan sebuah solusi untuk tidak mengurangi antusiasme masyarakat dalam menonton film di bioskop. Bersama dengan hadirnya kecanggihan teknologi informasi, munculah inovasi baru yang menciptakan sebuah aplikasi yang dapat mengatasi masalah tersebut untuk dijadikan sarana penghubung pembelian tiket bioskop secara *online* melalui website atau gadget masing-masing.

Salah satu aplikasi yang memiliki fungsi tersebut adalah aplikasi TIX.ID. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan para penggunanya dalam memesan tiket bioskop secara *online* tanpa repot untuk mengantri di bioskop dan disertai dengan proses pembayaran yang dapat menggunakan saldo di berbagai pilihan *e-wallet*. TIX.ID memiliki beragam fitur mulai dari movie detail, berita film, rating film, nonton *online* berupa *streaming* film, serta inti dari fungsi aplikasi ini yang berkaitan dengan fitur pemesanan tiket secara *online* disertai dengan pilihan bioskop, jadwal penayangan, informasi film dan juga pemesanan kursi yang akan ditempati. Dari berbagai fitur yang ditawarkan, kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan fitur pada aplikasi tersebut merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan karena dapat memberikan pengalaman positif bagi penggunanya untuk terus menggunakan platform TIX.ID sebagai solusi untuk melakukan transaksi pembelian tiket untuk menonton film di bioskop secara *online*. Pengalaman atau perasaan yang dialami pengguna inilah yang dimaksud dengan *User Experience* (UX). Pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX) merupakan perasaan yang dialami oleh pengguna yang bersifat subyektif terhadap sebuah aplikasi atau sistem yang digunakan. *User Experience* (UX) ini adalah *feedback* yang diberikan pengguna berdasar tanggapan pengguna dalam menggunakan sebuah layanan atau sistem yang digunakan untuk mencapai tujuan [1]. Menurut [2], pengalaman pengguna tidak hanya menjawab apa yang dilihat oleh pengguna melainkan menjawab mengapa pengguna memiliki rasa nyaman dengan desain yang dibuat saat pengguna menggunakan sistem untuk mendapat tujuan yang diinginkan.

Pada penelitian [3], perhitungan yang dilakukan berfokus pada perhitungan *Key Performance Indicator* (KPI) sesuai dengan yang dilakukan oleh komunitas *web analytics*. Pada perhitungan *User Experience* (UX) terhadap platform TIX.ID dapat memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dalam hal pengambilan keputusan pengembangan produk yang dapat sesuai dengan keinginan penggunanya dalam waktu yang akan datang. Kerangka kerja HEART sendiri dikembangkan oleh Google dengan berlandaskan teori *user-centered metrics* [3]. Penelitian pada jurnal [4], juga menggunakan kerangka kerja HEART dan berdasarkan hasil perhitungan didapat skor yang sudah pada tingkat baik. Kerangka kerja HEART sendiri juga digunakan pada aplikasi “*ACADEMIC INFORMATION SYSTEM (AIS) MOBILE*”, dimana penelitian ini menghasilkan aplikasi AIS tersebut memerlukan perbaikan dari segi UX maupun UI [5]. Penelitian lainnya menggunakan HEART Framework pada aplikasi Peduli Lindungi yang menunjukkan hasil perhitungan yang membutuhkan proses perbaikan dalam berbagai hal diantaranya merancang dan merencanakan kembali tampilan Peduli Lindungi dengan memperhatikan aspek UI dan UX, ide terhadap fitur yang dimiliki, adanya penjelasan terkait

fitur yang dimiliki oleh aplikasi, hingga meningkatkan lebih lagi dalam segi efisiensi dan efektifitas[6].

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pengguna atau *User Experience* dari aplikasi TIX.ID dengan memanfaatkan *HEART framework* untuk menganalisis aplikasi dari sisi kepuasan emosi pengguna yang terdiri dari *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Succes*[5]. Pengukuran dari kualitas aplikasi ini bertujuan untuk memberikan masukan dan *insight* baru dalam terhadap pengembangan dan kualitas dari *User Experience (UX)* yang lebih optimal pada aplikasi tersebut untuk kedepannya. Menurut hasil penelitian [7], *HEART framework* adalah kerangka kerja yang dapat mewakili atau komprehensif dalam melakukan pengukuran dari segi *User Experience (UX)*. Sehingga dapat disimpulkan kerangka kerja *HEART* atau *HEART framework* dianggap sesuai dan selaras untuk pengujian *User Experience (UX)* sebagai tolak ukur mengapa orang memiliki kemauan dalam menggunakan sistem atau aplikasi [8].

2. METODOLOGI

Alur penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1. Dimulai dari tahap pertama adalah penentuan metric penilaian, hingga akhirnya adalah tahap penentuan nilai kriteria dan *level of usability*.



Gambar 1. Alur Penelitian

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu melakukan teknik observasi melalui pengamatan secara langsung pada aplikasi TIX.ID dan dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner kepada 118 responden. Teknik penyebaran kuisisioner ini adalah membuat item pertanyaan atau pernyataan berkaitan dengan objek penelitian secara tertulis untuk selanjutnya disebar dan diisi oleh narasumber penelitian atau responden[9]. Metode penyebaran kuesioner ini adalah metode yang menggunakan pertanyaan yang berkaitan dengan objek penelitian dan disebar terhadap sekelompok populasi besar maupun kecil[10]. Dalam penelitian [11], semakin banyak dan bermacam responden yang ditargetkan maka semakin banyak dan beragam pula variasi data yang diperoleh. Penyusunan daftar item pertanyaan didasarkan pada *user-centered metrics* dari *HEART framework* dengan rentang nilai skala likert

mulai dari nilai 1 yang ditunjukkan dengan keterangan Sangat Tidak Setuju (STS) hingga nilai 5 yang ditunjukkan dengan keterangan Sangat Setuju (SS).

Perhitungan nilai validitas dan nilai reliabilitas pada penelitian ini dihitung melalui hasil pengisian kuesioner oleh responden dengan syarat setiap pertanyaan dapat dinyatakan atau disimpulkan valid apabila nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel dan dapat dinyatakan atau disimpulkan reliabel atau handal apabila nilai α lebih besar dari 0,7 dengan perumusan *Alpha Cronbach*. Pengolahan data dari kedua pengujian ini dilakukan menggunakan aplikasi atau *software* pengelolaan data SPSS yang merupakan kepanjangan dari *Statistical Package for the Social Science*. Pengujian validitas adalah pengukuran untuk mengetahui batasan yang dimiliki alat ukur yang digunakan untuk mengukur sebuah objek penelitian yang sama dilakukan sedangkan reliabilitas adalah pengukuran untuk mengetahui sejauh mana nilai yang dihasilkan memiliki kestabilan jika diukur secara berulang dengan menggunakan alat ukur atau kerangka kerja yang sama dan dengan menggunakan objek penelitian yang sama pula[12].

2.2 Pengujian HEART Metrics

a. Penentuan Metrik Penilaian

Penentuan metrik ini didasarkan pada *HEART Framework* yang terdiri dari lima variabel untuk dinilai yaitu, *Happiness*, metrik ini digunakan untuk mengukur kepuasan dari pengguna, kemungkinan untuk menyarankan produk ke orang lain oleh pengguna, serta kemudahan dari penggunaan[5]. *Engagement*, metrik ini digunakan untuk mengukur frekuensi, interaksi, dan intensitas dari pengguna dalam berinteraksi secara sukarela dengan produk[5]. *Adoption*, metrik ini digunakan untuk mengukur total pengguna yang baru atau penggunaan fitur dalam periode waktu tertentu[5]. *Retention*, metrik ini digunakan untuk mengukur kuantitas dari pengguna yang tetap menggunakan atau mengaplikasikan produk[5]. *Task Success*, metrik ini digunakan untuk mengukur pemaksimalan, efektifitas serta tingkat dari kesalahan penggunaan produk[5].

b. Penentuan Goals, Signals, and Metrics

HEART Framework menerapkan sebuah proses untuk dapat menyusun suatu tujuan (*Goal*), pengidentifikasi sinyal (*Signal*) sebagai parameter kesuksesan, serta metrik (*Metrics*) yang khusus untuk mengidentifikasi sinyal tersebut [5].

c. Penghitungan Nilai Maksimal

Nilai maksimal ialah nilai *expectation* atau nilai yang ditargetkan untuk dicapai oleh peneliti pada aplikasi TIX.ID dengan mengalikan nilai yang telah ditetapkan di tiap pertanyaan dengan jumlah dari item pertanyaan pada di tiap metrik dan dikalikan kembali dengan total responden[13].

$$N_{max} = NQ_{max} \times \Sigma Q \times R \quad (1)$$

N_{max} (nilai maksimal) : nilai tertinggi yang diharapkan pada tiap kriteria
 NQ_{max} : nilai maksimal dari tiap item pertanyaan
 ΣQ : Total item pertanyaan pada tiap kriteria
 R : Total responden dari pengisian kuesioner di setiap satu kriteria

d. Penghitungan Total Nilai

Total nilai ialah akumulasi nilai yang telah dicapai dari pembagian kuesioner kepada 118 responden pada penelitian ini dengan menjumlahkan semua perolehan nilai pada setiap item pertanyaan[14].

e. Penentuan Nilai Kriteria dan *Level of usability*

Nilai kriteria ialah nilai yang diperoleh apabila nilai maksimal dan total nilai responden telah diketahui. Penghitungan nilai kriteria adalah dengan pembagian total nilai yang telah dicapai dengan nilai maksimal kemudian dikali dengan 100% [15].

$$\text{Nilai kriteria} = \text{Ntotal}/\text{Nmax} \quad (2)$$

Kemudian melakukan penghitungan dari rata-rata di setiap variabel dan dilanjutkan dengan menentukan *level of usability* dari perolehan nilai maksimal dan total nilai[15] berdasarkan tabel 2.

Tabel 2. *Level of usability*

<i>Correlation Coefficient</i>	<i>Reliability Criteria</i>
0,81 < r < 1,00	<i>Very High</i>
0,61 < r < 0,80	<i>High</i>
0,41 < r < 0,60	<i>Natural</i>
0,21 < r < 0,40	<i>Low</i>
0,00 < r < 0,01	<i>Very Low</i>

Apabila masing-masing *user-centered metrics* telah diuji, penentuan nilai kriteria akan dipilih berdasarkan perbandingan perolehan nilai pada tiap variabel dengan *goals* pada tabel 3 mengenai *goals, signals and metrics* yang telah ditentukan sebelumnya[15].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan menjelaskan proses dari penggalian data serta perhitungan dan analisis kepuasan pengguna melalui *level of usability* yang diperoleh dari aplikasi TIX.ID.

3.1 Penentuan *Goals, Signals, and Metrics* (GSM)

Tabel 3. *Goals-Signals-Metrics*

<i>Nama Aspek</i>	<i>Goal</i>	<i>Signal</i>	<i>Metrics</i>
<i>Happiness</i>	70% pengguna memberikan <i>feedback</i> yang positif dengan merasa aplikasi TIX.ID mudah dioperasikan, bermanfaat serta membuat nyaman	Melakukan penyebaran kuesioner dengan memberikan pernyataan yang berorientasi atau merepresentasikan pada aspek <i>Happiness</i> .	Survey Pengguna

Nama Aspek	Goal	Signal	Metrics
<i>Engagement</i>	70% pengguna dapat menikmati berbagai akses fitur dan menggunakan aplikasi TIX.ID setidaknya satu kali dalam seminggu.	Melakukan pengukuran jumlah akses masyarakat per minggu, serta memberikan pernyataan yang berorientasi atau merepresentasikan pada aspek <i>Engagement</i> .	Survey Pengguna
<i>Adoption</i>	70% pengguna aplikasi memiliki niat atau ketertarikan dalam hal loyalitas penggunaan aplikasi TIX.ID	Melakukan pengukuran jumlah akses pengguna yang melakukan login atau pendaftaran menjadi pengguna dari aplikasi serta memberikan pernyataan yang berorientasi atau merepresentasikan pada aspek <i>Adoption</i>	Survey Pengguna
<i>Retention</i>	70% pengguna aplikasi berniat dan bersedia untuk menggunakan kembali karena manfaat yang dimilikinya	Melakukan pengukuran jumlah pengguna yang mengoperasikan aplikasi, serta memberikan pernyataan yang berorientasi atau merepresentasikan pada aspek <i>Retention</i> .	Survey Pengguna
<i>Task Success</i>	70% pengguna berhasil menggunakan fitur aplikasi dengan cepat dan, mudah.	Melakukan penyebaran kuesioner dengan memberikan pernyataan yang berorientasi atau merepresentasikan pada aspek <i>Task Success</i> .	Survey Pengguna

3.2 Instrumen Penelitian

Tahap selanjutnya adalah menyiapkan daftar pernyataan yang diajukan kepada pengguna. Untuk pernyataan aspek *Happiness* dilambangkan dengan kode H, *Engagement* dengan kode E, *Adoption* dengan kode A, *Retention* dengan kode R, dan *Task Success* dengan kode TS. Tiap item pernyataan akan dijawab oleh narasumber atau responden penelitian dengan cara memilih nilai pada skala Likert 5 sampai 1, yakni Sangat Setuju atau (SS), Setuju atau (S), Netral atau (N), Tidak Setuju atau (TS), dan Sangat Tidak Setuju atau (STS). Di bawah ini merupakan daftar item pertanyaan pada Tabel 4.

Tabel 4. Daftar Item Pertanyaan Kuesioner

Kode	Pernyataan
H1	Saya dapat dengan mudah menggunakan TIX ID dalam pembelian tiket.
H2	Saya dapat mengerti dengan jelas akan semua fitur dalam TIX ID saat mengeksplornya.
H3	Saya tertarik dalam menggunakan TIX ID sebagai aplikasi pemesanan tiket secara cepat dan mudah.
H4	Saya tertarik dengan tampilan aplikasi TIX ID.

Kode	Pernyataan
H5	Saya merasa nyaman dalam mengakses aplikasi TIX ID.
E1	Aplikasi TIX ID dapat diakses setiap waktu.
E2	Fitur aplikasi TIX ID bermanfaat bagi saya.
E3	Saya bisa menghabiskan waktu dengan menggunakan aplikasi TIX ID.
E4	Saya rutin melakukan update pada aplikasi TIX ID.
A1	Saya sudah mengetahui bagaimana cara menggunakan aplikasi TIX ID saat pertama kali.
A2	Aplikasi TIX ID dapat memenuhi kebutuhan saya.
A3	Saya membutuhkan waktu yang sedikit dalam memahami penggunaan aplikasi TIX ID.
R1	Saya sering menggunakan fitur-fitur yang terdapat pada TIX ID.
R2	Kualitas aplikasi TIX ID sudah baik.
R3	Saya akan terus menggunakan aplikasi TIX ID sebagai solusi praktis untuk pembelian tiket.
R4	Saya tidak pernah melakukan uninstall terhadap aplikasi TIX ID.
TS1	Saya dapat mengisi data diri pada aplikasi TIX ID saat melakukan registrasi awal.
TS2	Saya dapat melihat jadwal film yang sedang tayang dan yang akan datang di semua bioskop terdaftar pada aplikasi TIX ID.
TS3	Saya dapat menggunakan fitur untuk membeli tiket.
TS4	Saya dapat menggunakan layanan fitur untuk memilih lokasi tempat duduk pada aplikasi TIX ID.
TS5	Saya dapat melakukan transaksi pembayaran pada aplikasi TIX ID dengan terhubung DANA.
TS6	Saya dapat melihat daftar riwayat transaksi pembelian tiket pada aplikasi TIX ID.
TS7	Saya dapat menggunakan aplikasi TIX ID untuk menonton film <i>online</i> yang disediakan kapanpun.
TS8	Saya dapat melihat sinopsis dan peringkat film pada aplikasi TIX ID.

3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa validitas pada penelitian ini memiliki instrumen penelitian dari setiap variabel dikatakan valid dengan nilai korelasi per item variabel lebih besar dari r -tabel (0.150), diantaranya variabel *Happiness* (1,00), *Engagement* (0,539), *Adoption* (0,652), *Retention* (0.604), dan *Task Success* (0,485). Selanjutnya untuk hasil uji reliabilitas menunjukan bahwa instrumen penelitian dikatakan reliabel atau konsisten dengan skor yang didapat pada *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 yaitu 0,928.

3.4 Hasil Pengujian HEART Metrics

Tabel 5. Hasil Pengujian HEART Metrics

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Nilai Max	Total Nilai	Nilai Kriteria	Kriteria Keandalan (Level of Usability)	Kesimpulan
<i>Happiness</i>	5	2950	2533	86%	Sangat Tinggi	Tercapai
<i>Engagement</i>	4	2360	1732	73%	Tinggi	Tercapai
<i>Adoption</i>	3	1.770	1419	80%	Sangat Tinggi	Tercapai
<i>Retention</i>	4	2360	1742	74%	Tinggi	Tercapai
<i>Task Success</i>	8	4720	4030	85%	Sangat Tinggi	Tercapai

Merujuk pada perolehan hasil dari pengujian HEART Metrics di tabel 5 telah diperoleh hasil dari total nilai kriteria yang pada setiap variabel dengan memuaskan. Hasil tersebut diperoleh dari persamaan 2 serta *level of usability* pada tabel 2 diantaranya :

- a) *Happiness*, memperoleh total nilai sebesar 2533 dengan selisih 417 dari penentuan nilai maksimal, yaitu 2950. Sedangkan hasil nilai kriteria mendapatkan total 86% dengan kriteria keandalan (*level of usability*) sangat tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketercapaian pada variabel *Happiness* telah memenuhi dan melebihi *goals* yang telah ditetapkan pada tabel 3 *goals signals metrics* dengan target minimal dapat mencapai 70% keberhasilan.
- b) *Engagement*, memperoleh total nilai sebesar 1732 dengan selisih 628 dari penentuan nilai maksimal, yaitu 2360. Sedangkan hasil nilai kriteria mendapatkan total 73% dengan kriteria keandalan (*level of usability*) tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketercapaian pada variabel *Engagement* telah memenuhi dan melebihi *goals* yang telah ditetapkan pada tabel 3 *goals signals metrics* dengan target minimal dapat mencapai 70% keberhasilan.
- c) *Adoption* memperoleh total nilai sebesar 1419 dengan selisih 351 dari penentuan nilai maksimal, yaitu 1.770. Sedangkan hasil nilai kriteria mendapatkan total 80% dengan kriteria keandalan (*level of usability*) sangat tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketercapaian pada variabel *Adoption* telah memenuhi dan melebihi *goals* yang telah ditetapkan pada tabel 3 *goals signals metrics* dengan target minimal dapat mencapai 70% keberhasilan.
- d) *Retention*, memperoleh total nilai sebesar 1742 dengan selisih 618 dari penentuan nilai maksimal, yaitu 2360. Sedangkan hasil nilai kriteria mendapatkan total 74% dengan kriteria keandalan (*level of usability*) tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketercapaian pada variabel *Retention* telah memenuhi dan melebihi *goals* yang telah ditetapkan pada tabel 3 *goals signals metrics* dengan target minimal dapat mencapai 70% keberhasilan.
- e) *Task Success*, memperoleh total nilai sebesar 4030 dengan selisih 690 dari penentuan nilai maksimal, yaitu 4720. Sedangkan hasil nilai kriteria mendapatkan total 85% dengan kriteria keandalan (*level of usability*) sangat tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketercapaian pada variabel *Task Success* telah memenuhi dan melebihi *goals* yang telah ditetapkan pada tabel 3 *goals signals metrics* dengan target minimal dapat mencapai 70% keberhasilan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Melalui hasil analisis pengalaman pengguna aplikasi TIX.ID diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pencapaian dari *level of usability* pengalaman pengguna sudah mencapai dan melebihi dari *goals* yang telah ditentukan sebelumnya. Pernyataan ini mengartikan bahwa aplikasi TIX.ID sudah menciptakan pengalaman positif terhadap penggunanya. Namun, diperlukan upaya peningkatan terkait beberapa pencapaian variabel *Engagement* dan *Retention* untuk dapat berada pada kriteria *level of usability* sangat tinggi seperti pencapaian pada variabel yang lainnya, seperti pengadaan fitur yang memiliki fungsi untuk memberikan tawaran dan reward menarik bagi pelanggan yang telah loyal dalam menggunakan aplikasi TIX.ID maupun inovasi baru dari fitur aplikasi TIX.ID.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] A. V. R. Akbar, T. L. M. Suryanto, and E. M. Safitri, "Analisis User Experience Pengguna Aplikasi KAI ACCESS Menggunakan Metode IPA (Studi Kasus: Masyarakat Surabaya)," In Prosiding Seminar Nasional Informatika Bela Negara, vol. 1, hal. 181-187, 2020, doi:10.33005/santika.v1i0.61.
- [2] I. Farnita, "Layanan Mobile Ho-jak, Go-jek dan Grab Terhadap Perbandingan Pengalaman Pengguna," Jurnal Ekonomi dan Manjaemen Teknologi (EMT), vol. 1, no. 2, hal. 97-106, 2017.
- [3] K. Rodden, H. Hutchinson, and X. Fu. "Measuring the user experience on a large scale: user-centered metrics for web applications," In Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems, hal. 2395-2398, 2010, doi: 10.1145/1753326.1753687.
- [4] M. L. Khakim, O. O. Sharif, "Analisis User Experience Aplikasi Go-Jek Menggunakan Heart Metrics," eProceedings of Management 5, no. 1, 2018.
- [5] A. V. Pratama, A. D. Lestari, and Q. Aini, "Analisis User Experience Aplikasi Academic Information System (AIS) Mobile Untuk User-centered metrics Menggunakan HEART Framework," Sistemasi, vol. 8, no. 3, hal. 405, 2019, doi: 10.32520/stmsi.v8i3.527.
- [6] A. L. Hanum, T. K. Miranti, D. Fatmawati, M. F. Diyon, and C. J. Prawiro, "Analisis User Experience Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan HEART Metrics," Jurnal Syntax Admiration 3, no. 2, hal. 362-372, 2022, doi: 10.46799/jsa.v3i2.390.
- [7] R. Kusumaningtyas, Z. Tuzzahra, A. Paramita, F. H. Sinaga, and M. Ridwan, "KOMBINASI PENERAPAN HEART METRICS DAN PULSE METRIC PADA PENGUKURAN KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI," SITASI, hal. 84-93, 2021.
- [8] T. L. M. Suryanti, A. Fauzi, D. B. Setyohadi, "Identifying the effect of emotions in government-citizen online (G2C) tourism based on the HEART metrics," Internatinal Journal od Data and Network Science, vol. 5, no. 2, hal. 641-648, 2021, doi: 10.5267/j.ijdns.2021.8.003.
- [9] Sugiyono, "Metode penelitian kuantitatif," 1st ed., Bandung: Alfabeta, 2018.
- [10] A. Chan, M. Maharani, P. W. Tresna, "COMPARISON OF USER EXPERIENCE ON GO-JEK AND GRAB MOBILE APPS (STUDY ON PT. GO-JEK AND PT. GRAB INDONESIA CONSUMER IN DKI JAKARTA)," Jurnal AdBispreneur, vol. 2, no. 2, hal. 163-173, 2017, doi: 10.24198/adbispreneur.v2i2.13183.
- [11] O. Septian, W. A. Kusuma, E. D. Wahyuni, "Analisis Perbandingan Usability Dan User Experience Terhadap E-Trust Pada Situs Ecommerce C2C Menggunakan Heart Dan Pulse Framework," J. Repos, vol. 1, no. 1, hal. 27-38, 2019, doi: 10.22219/positor.v1i1.14.
- [12] S. Janti, "ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SKALA LIKERT TERHADAP PENGEMBANGAN SI/TI DALAM PENENTUAN PENGAMBILAN

-
- KEPUTUSAN PENERAPAN STRATEGIC PLANNING PADA INDUSTRI GARMEN,” *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*, 2014.
- [13] M. A. Maricar, D. Pramana, and ..., “Pengujian Prototype Pemesanan Creative Gift Menggunakan HEART Framework,” *J. Media ...*, vol. 6, no. April, hal. 1166–1173, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3982.
- [14] O. V. Tri Utami, C. Wiguna, and D. M. Kusumawardani, “Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan Napza Menggunakan HEART Framework,” *Sistemasi*, vol. 10, no. 2, hal. 460, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i2.1304.
- [15] N. S. Salim and T. Yogasara, “Perancangan Aplikasi E-Retail untuk Membangun User Experience Positif dalam Kegiatan Belanja Offline,” vol. 11, no. 1, 2022.