

**PENILAIAN KEGUNAAN APLIKASI MOBILE PEMESANAN
TIKET ONLINE MELALUI METODE SYSTEM USABILITY
SCALE (SUS)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Nadya Ramadhani

11211502

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

PERSEMBAHAN

*"Entah itu lubang, pintu masuk, atau jalan keluar, berbahagialah."
(Yoon Jeonghan)*

Dengan mengucapkan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat serta karunianya. Tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Kepada Ibu saya, yang selalu memberikan ridho dan doa pada setiap langkah yang penulis tempuh sehingga penulis menjadi pribadi yang kuat dan tak pernah kehilangan arah dalam menghadapi segala ujian. Cinta dan pengorbanan Ibu adalah kekuatan terbesar yang mengantarkan penulis hingga titik ini.
2. Kepada Dosen pembimbing dan seluruh dosen program studi yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, serta membagikan ilmu dan pengalaman yang begitu berharga selama masa studi penulis.
3. Kepada sahabat karib penulis, Anisa Zahira, Shofa Salsabila, Aninda Hafifa, Farhah Miladina, yang telah menemani penulis sejak masa SMP hingga pembuatan Tugas Akhir. Semoga persahabatan ini terus tumbuh, bahkan setelah lembar demi lembar cerita kita berubah.
4. Kepada atasan dan rekan kerja penulis, Ibu Arnita Sari, Ci Esther Faleria, Ravina Aprilia, Veronica Sely, Mba Adiba Ciptaningrum. terima kasih atas dukungan, pengertian, serta semangat yang telah diberikan selama penulis menjalani proses penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Kepada Yoon Jeonghan. seseorang yang mungkin tak mengenal penulis secara pribadi, namun kehadirannya lewat karya, semangat, dan ketulusan yang terpancar telah menjadi penghibur, sumber inspirasi, dan kekuatan tersendiri di tengah penatnya perjuangan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini, walau dari kejauhan.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadya Ramadhani
NIM : 11211502
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Penilaian Kegunaan Aplikasi Mobile Pemesanan Tiket Online Melalui Metode System Usability Scale (SUS)”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 3 Agustus 2025
Yang menyatakan,



Nadya Ramadhani

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadya Ramadhani
NIM : 11211502
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non- exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Penilaian Kegunaan Aplikasi *Mobile* Pemesanan Tiket Online Melalui Metode *System Usability Scale* (Sus)”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 3 Agustus 2025
Yang menyatakan,



Nadya Ramadhani

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nadya Ramadhani
NIM : 11211502
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : Penilaian Kegunaan Aplikasi Mobile Pemesanan Tiket Online Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 15 Agustus 2025

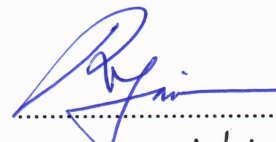
PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Dr. Kursehi Falgenti, M.Kom.

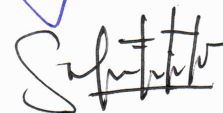


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Rani Irma Handayani, M.Kom.



Penguji II : Sulistianto, S.Pd., M.M., M.Kom., S.ST.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas akhir yang berjudul “**Penilaian Kegunaan Aplikasi *Mobile Pemesanan Tiket Online Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)***” adalah hasil karya tulis asli NADYA RAMADHANI dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Nadya Ramadhani
Alamat : Jalan Haji Abu No. 29 RT.4/RW.7 Jakarta Selatan,
No. Telp : 08979056269 / 085883222795
E-mail : rramadhaninadya@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul: **“Penilaian Kegunaan Aplikasi *Mobile* Pemesanan Tiket *Online* Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)”** Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri
5. Bapak Dr. Kursehi Falgenti, S.Kom, selaku Dosen Pembimbing.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Ibu tercinta, atas doa yang tiada pernah putus, kasih sayang, dan segala pengorbanan yang menjadi kekuatan terbesar penulis.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis sendiri, dan secara umum bagi para pembaca yang memiliki ketertarikan pada topik ini.

Depok, 3 Agustus 2025

Penulis,



Nadya Ramadhani

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Nadya Ramadhani (11211502), Penilaian Kegunaan Aplikasi *Mobile* Pemesanan Tiket Online Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)

Perkembangan teknologi digital telah mendorong hadirnya berbagai aplikasi pemesanan tiket online, seperti Traveloka, Tiket.com, dan Agoda. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan membandingkan tingkat kegunaan (*usability*) dari ketiga aplikasi tersebut menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pada masing-masing aplikasi yang telah menggunakan ketiga aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tiket.com memperoleh skor *usability* tertinggi (68) karena memiliki antarmuka yang sederhana, navigasi yang mudah, dan efisiensi dalam penggunaan. Traveloka menyusul dengan skor (62), dengan keunggulan pada kelengkapan fitur dan reputasi, meskipun tampilannya dinilai agak padat. Sementara itu, Agoda mendapat skor terendah (58) karena navigasi yang membingungkan, kurangnya transparansi informasi harga, serta keluhan terhadap proses *refund*. Berdasarkan hasil tersebut, Tiket.com dinilai paling optimal dalam memberikan pengalaman pengguna yang baik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas dan kenyamanan penggunaan aplikasi mereka

Kata kunci : *usability*, *System Usability Scale*, aplikasi pemesanan tiket, Traveloka, Tiket.com, Agoda.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Nadya Ramadhani (11211502), Assessing The Usefulness Of The Mobile Application Of Online Ticket Booking Using The System Usability Scale (SUS) Method

The development of digital technology has encouraged the presence of various online ticket booking applications, such as Traveloka, Tiket.com, and Agoda. This study aims to evaluate and compare the usability of the three applications using the System Usability Scale (SUS) method. The method used is a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents in each application who have used all three applications. The results showed that Tiket.com obtained the highest usability score (68) because it has a simple interface, easy navigation, and efficiency in use. Traveloka follows with a score of (62), with advantages in feature completeness and reputation, although the appearance is considered rather dense. Meanwhile, Agoda scored the lowest (58) due to confusing navigation, lack of transparency in pricing information, and complaints about the refund process. Based on these results, Tiket.com

is considered the most optimal in providing a good user experience. This research is expected to be an input for application developers in improving the quality and convenience of using their applications

Keywords: usability, System Usability Scale, ticket booking application, Traveloka, Tiket.com, Agoda.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Palinggi and E. C. Limbongan, “Pengaruh Internet Terhadap Industri E-Commerce dan Regulasi Perlindungan Data Pribadi Pelanggan di Indonesia,” *Semin. Nas. Ris. dan Teknol.*, vol. 4, no. 1, pp. 225–232, 2020, doi: 10.30998/semnasristek.v4i1.2543.
- [2] A. Chan, M. Maharani, and P. W. Tresna, “Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi *Mobile Go-Jek* Dan *Grab* (Studi Pada Konsumen Pt Go-Jek Dan Pt Grab Indonesia Di Dki Jakarta),” *AdBispreneur*, vol. 2, no. 2, 2017, doi: 10.24198/adbispreneur.v2i2.13183.
- [3] M. Athallah Naufal and H. Millanyani, “The Influence Of E-Service Quality Dimensions On E-Customer Satisfaction And Its Impact On E-Customer Loyalty Tiket.Com,” *Int. J. Sci. Technol. Manag.*, vol. 5, no. 1, pp. 118–126, 2024, doi: 10.46729/ijstm.v5i1.1025.
- [4] B. Arthakusuma, “Akan Jadi Mudik Teramai, Traveloka Catatkan Kenaikan Signifikan Pencarian Perjalanan Mudik 2024,” *Bagustech.media*, 2024, [Online]. Available: <https://bagustech.media/akan-jadi-mudik-teramai-traveloka-catatkan-kenaikan-signifikan-pencarian-perjalanan-mudik-2024/>
- [5] Y. Sufri, “Agoda: Daya Tarik Indonesia sebagai Tujuan Wisata Naik 33%,” 2024, [Online]. Available: <https://wartaekonomi.co.id/read541256/agoda-daya-tarik-indonesia-sebagai-tujuan-wisata-naik-33>
- [6] R. A. Monavia, “Pengguna Aplikasi Traveling di Dunia Capai 93 Juta Orang pada 2021,” 2022, [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/d2f26412581f6f1/pengguna-aplikasi-traveling-di-dunia-capai-93-juta-orang-pada-2021>
- [7] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, “Analisis

- Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee,” Simkom*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.
- [8] S. I. Putri and K. Liu, “Assessing Ticket.com App *Usability* Through the System *Usability* Scale (SUS) Method,” *Int. J. Appl. Inf. Manag.*, vol. 4, no. 1, pp. 30–40, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.47738/ijaim.v4i1.73>
- [9] P. Studi, T. Informatika, S. Tinggi, and T. Pagar, “Analisa *usability* pada website traveloka,” vol. 09, no. 75, pp. 172–180.
- [10] H. Y. Arine Lupita Dyayu, Beny, “Evaluasi *Usability* Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode *Usability* Testing dan System *Usability* Scale (SUS) Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS),” *J. Manaj. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, pp. 395–404, 2023.
- [11] H. A. Prathama and I. P. G. H. Suputra, “Evaluasi UI pada Prototype Aplikasi ‘WeCare’ Menggunakan Metode SUS (System *Usability* Scale),” *JNATIA J. Nas. Teknol. Inf. dan Apl.*, vol. 2, no. 1, pp. 131–138, 2023.
- [12] J. Laurence, “Evaluation of User Experience on Digital Learning Platform Website Using System *Usability* Scale (Case Study: Pijar Mahir),” *Turkish J. Comput. Math. Educ.*, vol. 12, pp. 1595–1606, Apr. 2021, doi: 10.17762/turcomat.v12i6.2735.
- [13] I. G. Ngurah Darma Paramartha, I Putu Widia Prasetia, and Kadek Kusuma Wardana, “*Usability* Testing Pada Aplikasi Undiknas *Mobile* Menggunakan Metode System *Usability* Scale,” *Metik J.*, vol. 8, no. 1, pp. 24–30, 2024, doi: 10.47002/metik.v8i1.735.
- [14] N. Tutung and I. Putri, Dyah, *Media Pembelajaran Berbasis Aplikasi Android dalam Seni Kolaborasi*. Jejak Pustaka, 2023. [Online]. Available:

https://www.google.co.id/books/edition/Media_Pembelajaran_Berbasis_Aplika_si_And/VRLUEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0&kptab=overview

- [15] D. M. Dewi and I. Y. Wulansari, “Kontribusi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Peningkatan Nilai Tambah Sektor Pariwisata Di Jawa Tengah,” *J. Litbang Sukowati Media Penelit. dan Pengemb.*, vol. 3, no. 2, p. 13, 2020, doi: 10.32630/sukowati.v3i2.153.
- [16] P. Setialana, “No Title,” *Pontif. Univ. Catol. del Peru*, vol. 8, no. 33, p. 44, 2014.
- [17] B. Gusniar, V. Serenade, and Y. F. Nono, “Integration of Operations Management and Marketing Strategies at Agoda: A Case Study,” *J. Inform. Ekon. Bisnis*, vol. 6, pp. 937–942, 2024, doi: 10.37034/infec.v6i4.1050.
- [18] M. Y. Alfique, I. Aknuranda, and N. H. Wardani, “Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi Uber Menggunakan Pengujian *Usability*,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 9, pp. 2599–2606, 2018, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/2367>
- [19] N. A. Hidayah and K. Yusri Salsabilla, “User Evaluation Analysis of the Ticket Purchasing Function in the M.Tix Application Using the *Usability* Scale (Sus) Method,” *J. Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 2, pp. 200–209, 2023, doi: 10.32520/jupel.v5i2.2628.
- [20] J. Brooke, “SUS -- a quick and dirty *usability* scale,” 1996, pp. 189–194.
- [21] F. Fauziah, R. Sandaya Karhab, P. Studi Manajemen, and U. Muhammadiyah Kalimantan Timur, “Pelatihan Pengolahan Data Menggunakan Aplikasi SPSS Pada Mahasiswa,” *J. Pesut Pengabd. Untuk Kesejaht. Umat*, vol. 1, no. 2, pp. 129–136, 2019.
- [22] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.

- [23] Talitha Fendya Wimona and Chendra Wibawa Setya, “Pengembangan Sistem Kuesioner Daring Dengan Metode Weight Product Untuk Mengetahui Kepuasan Pendidikan Komputer Pada Lpk Cyber Computer,” *J. Inf. Technol. Educ.*, vol. Vol 3, no. Vol 3 No 01 (2018): No 01 Volume 03 2018, pp. 45–53, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/it-edu/article/view/24293>
- [24] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [25] R. Yakub, P. Dellia, A. Zulaikha Agustina, N. Nataswa Juniar, and A. Ricka Seviana, “Analisis *Usability* Pada Aplikasi Btn *Mobile* Dengan Menggunakan Metode System *Usability* Scale (Sus),” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 9, no. 3, pp. 5164–5169, 2025, doi: 10.36040/jati.v9i3.13752.
- [26] Y. Kurniati, Lola Yorita Astri, and Ali Sadikin, “Analisis *Usability* Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Menggunakan System *Usability* Scale (Sus),” *J. Inform. Dan Rekayasa Komputer(JAKAKOM)*, vol. 4, no. 1, pp. 899–909, 2024, doi: 10.33998/jakakom.2024.4.1.1665.
- [27] Jailani, Syahrani, Jeka, and Firdaus, “Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 3, pp. 26320–26332, 2023.
- [28] A. Bangor, P. Kortum, and J. Miller, “Determining what individual SUS scores mean; adding an adjective rating,” *J. usability Stud.*, vol. 4, no. 3, pp. 114–23, 2009.
- [29] S. Jeff, “5 Ways to Interpret a SUS Score,” vol. 1, 2018, [Online]. Available: <https://measuringu.com/interpret-sus-score/>