

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.2 Aplikasi *Mobile*

Aplikasi *mobile* merupakan aplikasi *software* yang dirancang khusus untuk digunakan pada *smartphone* dan *tablet*. Aplikasi *mobile* umumnya tersedia melalui toko aplikasi yang disediakan oleh sistem operasi perangkat seperti *Google Playstore* (Android), dan *App Store* (iOS). Aplikasi *mobile* dapat menyediakan berbagai fitur dan fungsionalitas yang diperlukan untuk mendukung berbagai kegiatan [14].

Selain kemudahan tersebut, toko aplikasi juga dapat menyediakan ulasan dan penilaian dari pengguna lain, hal tersebut berfungsi sebagai sumber informasi praktis sebelum pengguna dapat memutuskan untuk mengunduh aplikasi atau tidak. Ulasan pengguna dapat memberikan informasi pengalaman langsung yang penting dalam mendukung keputusan calon pengguna, sebab ulasan dari pengguna lain dapat lebih dipercaya dibanding pemasaran produk. Kegunaan ulasan dan *rating* dari sisi pengguna :

1. Dapat membandingkan performa aplikasi berdasarkan pengalaman nyata pengguna yang sudah memakai aplikasi tersebut.
2. Dapat mengidentifikasi masalah potensial seperti *bug*, iklan berlebihan, atau kekhawatiran terhadap keamanan maupun privasi.
3. Mengurangi risiko saat memilih aplikasi dengan memanfaatkan penilaian pengguna pada aplikasi yang ingin diunduh.

2.2.1 Aplikasi Tiket Online

Inovasi pada mobilitas layanan pemesanan tiket *online* menjadi sangat populer dikarenakan kebutuhan masyarakat yang meningkat, keberadaan aplikasi ini menjadi jawaban akan kebutuhan masyarakat dengan memudahkan pengguna dalam menyempurnakan rencana perjalanan secara cepat dan efisien. Hal ini juga dapat mempengaruhi sektor pariwisata di Indonesia, informasi yang dicari dapat dengan mudah didapatkan tanpa harus mengunjungi tempat wisata secara langsung. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2015-2017 perkembangan subindeks penggunaan yang dijadikan salah satu penyusun IP-TIK terus mengalami peningkatan, salah satunya didukung oleh jumlah pengguna internet. Pada tahun 2017 subindeks penggunaan di Provinsi Jawa Tengah sebesar 4,19. Angka tersebut meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya sebesar 2,95. Kemudian pada tahun sebelumnya lagi hanya sebesar 1,98 [15].

Secara keseluruhannya aplikasi pemesanan tiket *online* ini ditujukan untuk meningkatkan aksesibilitas, mempersingkat waktu dalam memesan, dan mempermudah dalam menyimpan informasi tiket yang biasanya harus dicetak/dikunjungi langsung, hal ini merupakan tujuan dalam memberikan pengalaman penggunaan yang mudah bagi pengguna.

A. Traveloka



Sumber : facebook.com/traveloka.id

Gambar II. 1 Logo Aplikasi Traveloka

Traveloka yang beralamat di Jl. H. Fachrudin No.26, RT.9/RW.5, Kp. Bali, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10250 telah dibangun oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert sejak tahun 2012 dengan tujuan awal sebagai mesin pembanding harga tiket pesawat. Perubahan mulai terjadi pada pertengahan tahun 2013, Traveloka yang awalnya merupakan mesin pembanding harga kemudian menjadi situs yang dapat mereservasi tiket pesawat. Pada tahun 2014, tepatnya dibulan Juli layanan reservasi untuk hotel pun mulai dapat disediakan oleh Traveloka. Hal tersebut tidak luput dari investasi *East Ventures* (November 2012) dan *Global Founders Capital* (September 2013) ke Traveloka yang kemudian digunakan untuk pengembangan layanan baru. Saat ini Traveloka menjadi salah satu *unicorn start-up* di Indonesia [16].

Berikut merupakan fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi *mobile* traveloka sebagai berikut :

1. Tiket Pesawat

Dengan lebih dari 100.000 rute penerangan yang ditawarkan, Traveloka menjadi salah satu platform pemesanan penerbangan dan hotel yang banyak diminati pengguna. Traveloka sendiri selain berada di Indonesia juga telah memperluas cabang ke negara-negara di Asia Tenggara seperti Malaysia, Thailand, Filipina, Singapura, dan Vietnam.

2. Reservasi Hotel

Sama seperti Tiket Pesawatnya, Traveloka juga menawarkan hotel diseluruh peta Asia Tenggara dengan harga yang murah dalam skala yang besar melalui penawaran dan promosi. Hal yang menarik disini Traveloka juga menawarkan gratis biaya pemesanan, konsumen dapat mengatur sendiri *rate* harga yang ingin dicari, dan tersedia juga *rating* dan ulasan pada hotel tersebut.

3. Tiket Kereta

Dalam perkembangannya, traveloka juga sudah merancang khusus sitemnya agar dapat terhubung dengan PT KAI, hal tersebut memberikan kemudahan untuk pengguna guna memastikan pengguna dapat memesan tiket kereta dari jarak jauh tanpa perlu pergi langsung ke stasiun, pengguna hanya perlu mencetak e-tiket untuk keberangkatannya. Pemilihan tempat duduk melalui aplikasi juga merupakan fitur yang banyak diminati pengguna, hal tersebut dinilai sangat memudahkan pengguna.

4. *Japan Train Pass (JR Pass)*

Bagi pengguna yang sedang berwisata ke Jepang, Traveloka juga telah bekerja sama dengan *West Japan Railway Company (JR-West)*. Traveloka menawarkan fitur pembelian tiket tersebut agar pengguna tidak perlu mengeluarkan biaya yang berlebih, alur pemesanannya sama, pengguna dapat memesan melalui *smartphone* dan dicetak di bandara Jepang. Traveloka juga memberikan 100% pengembalian dana jika pengguna membatalkan pembelian tiketnya.

5. Paket Tiket Pesawat dan Hotel

Traveloka juga berinovasi dalam fiturnya, telah hadir juga penawaran untuk pembelian paket tiket pesawat dan hotel dengan pilihan pembayaran kredit cicilan 0%, ATM dan sebagainya. Hal ini mempermudah pengguna dari segi waktu.

6. Isi Ulang dan Tagihan

Layanan ini menyediakan tagihan dan isi ulang berupa *virtual* untuk pembayaran PLN, nomor telepon, BPJS, PDAM, *Voucher Game* dan sebagainya.

7. *Xperience*

Pada fitur ini dihadirkan layanan pemesanan untuk tiket konser musik, bioskop, taman bermain, karaoke, olahraga, dan taman hiburan atraksi.

8. *Eats*

Fitur ini merupakan fitur rekomendasi yang dapat ditawarkan Traveloka dalam sesi Traveloka *Eats* dan rekomendasi dari *food blogger*.

9. *Car Rental*

Traveloka menawarkan ratusan pilihan penyewaan mobil yang dapat pengguna pilih dan dijamin aman.

10. *International Data Plans*

Layanan ini disediakan guna mempermudah para pengguna yang sedang berwisata ke luar negeri agar dapat membeli paket internet di luar negeri.

11. *Pay Later*

Fitur *paylater* saat ini sedang banyak ditawarkan diberbagai aplikasi, konsepnya adalah beli sekarang bayar nanti.

12. *Airport Transfer*

Layanan yang hadir berkat kerja sama antara Traveloka dengan *Blue Bird* merupakan layanan yang memudahkan pengguna dengan antar jemput bandara tanpa perlu mengantri dengan tarif yang *flat*.

13. *Bus and Shuttle*

Layanan ini merupakan layanan yang tidak memerlukan pengguna untuk pergi membeli tiket secara langsung di terminal.

14. *Gift Voucher*

Fitur ini merupakan fitur dimana pengguna dapat memberikan *voucher* hadiah ke orang lain, sehingga mereka dapat menggunakannya untuk pembelian di Traveloka.

15. *Insurance*

Pada seluruh layanan pemesanan untuk perjalanan pengguna, pengguna dapat memilih layanan asuransi perjalanan yang dapat dibeli melalui pengisian formulir pemesanan, fitur ini dapat digunakan sebelum pengguna melakukan pembayaran.

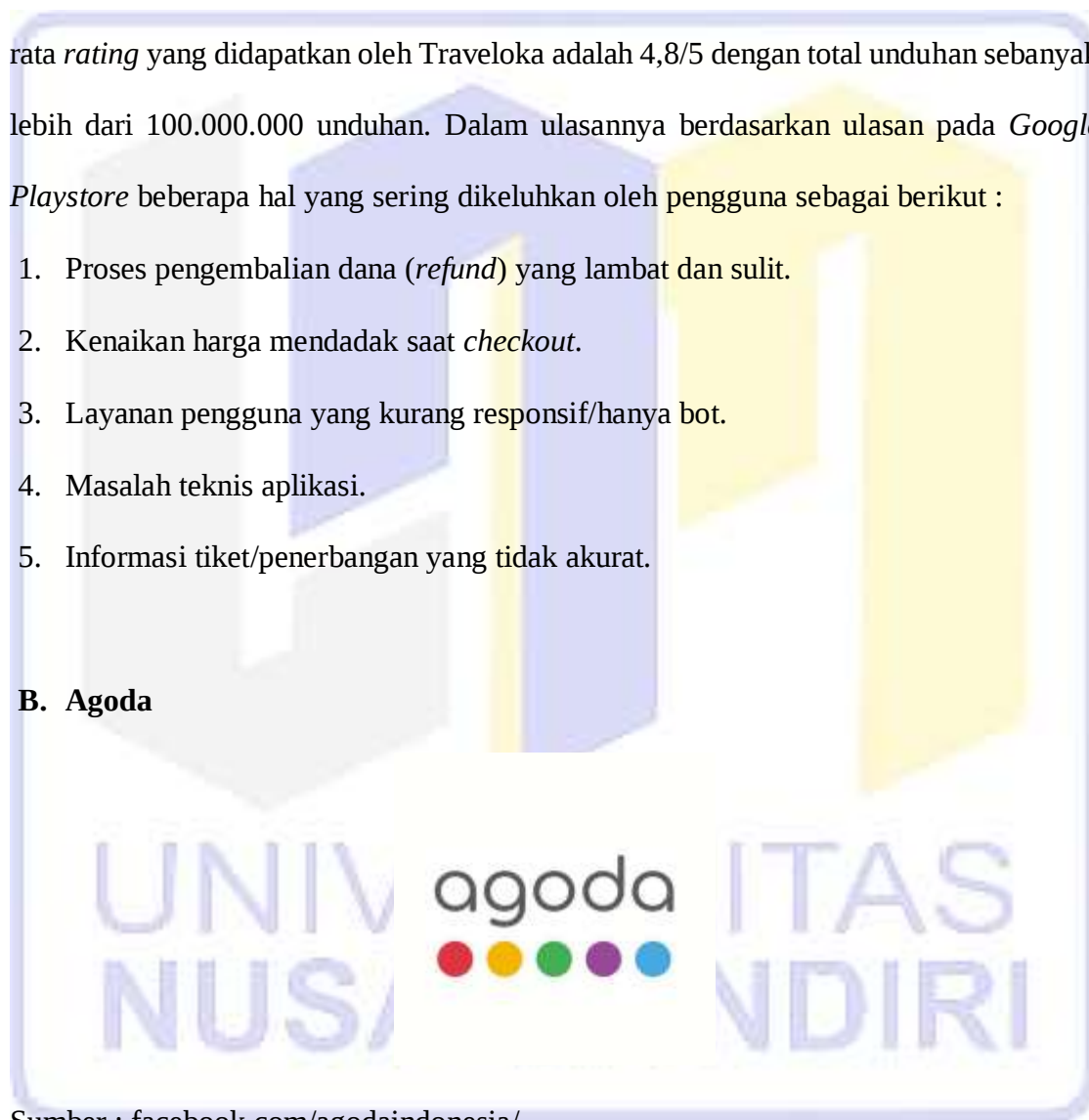
16. Villa dan Apartemen

Selain hotel, Traveloka juga menawarkan Villa dan Apartemen untuk disewakan. Layanan ini menyediakan lebih dari 240.000 pilihan yang dapat dipilih pengguna baik di dalam maupun di luar negeri.

Disamping fitur yang ditawarkan sangat beragam dari Traveloka adapun Rata-rata *rating* yang didapatkan oleh Traveloka adalah 4,8/5 dengan total unduhan sebanyak lebih dari 100.000.000 unduhan. Dalam ulasannya berdasarkan ulasan pada *Google Playstore* beberapa hal yang sering dikeluhkan oleh pengguna sebagai berikut :

1. Proses pengembalian dana (*refund*) yang lambat dan sulit.
2. Kenaikan harga mendadak saat *checkout*.
3. Layanan pengguna yang kurang responsif/hanya bot.
4. Masalah teknis aplikasi.
5. Informasi tiket/penerbangan yang tidak akurat.

B. Agoda



Sumber : facebook.com/agodaindonesia/

Gambar II. 2 Logo Aplikasi Agoda

Agoda yang kantor pusatnya berada di Singapura dan menurut situs resminya telah memiliki kantor pusat di 27 pasar global ini didirikan pada tahun 1998 ini berfokus pada layanan reservasi hotel secara *online* terutama di Asia Pasifik. Pada tahun 2007

Agoda telah diakuisisi oleh induk perusahaan *Booking.com* yaitu *Booking Holdings*. Pada basisnya Agoda beroperasi di wilayah Bangkok, Singapura, Filipina dan telah berkembang secara global hingga masuk ke Indonesia seiring berjalannya waktu [17].

Berikut merupakan fitur-fitur yang ditawarkan oleh Agoda pada aplikasi *mobilenya* sebagai berikut :

1. Akomodasi

Pemesanan tiket *online* yang telah menyebar secara global di jutaan hotel dan properti hiburan

2. Penerbangan

Pemesanan tiket penerbangan yang dapat dipesan secara *online* melalui *smartphone*.

3. Aktivitas

Pemesanan tiket untuk taman hiburan, konser dan atraksi.

4. *Dynamic Pricing*

Dimana layanan Agoda dapat berubah harga sesuai dengan permintaan dan ketersediaan

5. Pencarian dan *Filter*

Pengguna dapat dengan mudah mencari melalui fitur *filter* harga, peta, dan opsi tampilan harga total.

6. Program Loyalitas dan *Rewards*

Fitur yang diberikan kepada pengguna yang telah setia menggunakan Agoda, fitur ini menghadirkan Poin, Agoda VIP, dan program referral.

7. *Promo Bundling*

Pembelian paket yang bisa didapatkan dengan sekali pembayaran meliputi paket penerbangan, paket hotel, dan tiket hiburan.

8. Layanan dukungan 24 jam

Layanan pengguna yang tersedia selama 24 jam dan didukung oleh lebih dari 30 bahasa.

Selain fitur yang ditawarkan beragam, rata-rata rating yang didapat Agoda berdasarkan data *Google Playstore* adalah 4,5/5 dengan unduhan lebih dari 50.000.000 unduhan. Beberapa hal yang banyak dikeluhkan oleh pengguna melalui ulasan di *Google playstore* adalah :

1. Agoda yang tidak membantu saat terjadi masalah dengan properti (misalnya, tidak bisa *check-in*, properti fiktif) dan menolak pengembalian dana.
2. Kesalahan pemesanan oleh Agoda ketika perubahan jadwal tanpa persetujuan pengguna.
3. Layanan pengguna yang buruk.
4. Harga yang ditampilkan di awal tidak termasuk pajak atau biaya tersembunyi lainnya, sehingga harga akhir lebih mahal.

C. Tiket.com



Sumber : www.tripadvisor.co.id

Gambar II. 3 Logo Aplikasi Tiket.com

Tiket.com yang beralamat di Gedung Wisma Barito Pacific II LT 8 Jl. Let. Jend. S. Parman Kav 60 RT. 014 RW. 005, Slipi, Palmerah telah berdiri sejak Agustus 2011

oleh Wenas Agusetiawan, Dimas Surya Yaputra, Natali Ardianto, dan Mikhael Gaery Undarsa. Pada awalnya Tiket.com berfokus pada pemesanan tiket pesawat dan kereta api. Tiket.com pada tahun 2013 menjadi mitra utama PT KAI pada penjualan tiket *online*. Kemudian pada tahun 2014, mereka menambahkan layanan sewa harian pada fitur aplikasinya. Pada tahun 2018 Tiket.com resmi diakuisisi 100% oleh Blibli.

Berikut merupakan fitur-fitur yang ditawarkan oleh Tiket.com pada aplikasi *mobilenya* sebagai berikut :

1. Tiket Pesawat

Pemesanan tiket pesawat secara *online* baik domestik maupun internasional

2. Tiket Hotel

Pemesanan tiket hotel dengan penawaran inventaris yang luas

3. Tiket Kereta Api

Pemesanan tiket kereta api sebagai mitra utama PT KAI

4. Sewa Mobil

Layanan penyewaan mobil yang terjamin keamanannya

5. Event/Tiket Hiburan

Pemesanan tiket berbagai acara, seperti konser musik maupun taman hiburan.

6. Fitur Kategori dan *Filter*

Melalui fitur ini pengguna dapat mengkategorikan pencarian berdasarkan harga, tipe, kota, dan preferensi pengguna

7. Sistem Undian dan Kupon Pengguna

Promosi dan undian yang dihadirkan untuk pengguna yang loyal

8. Sistem Referral

Layanan yang pengguna dapat gunakan untuk mendapat keuntungan dengan mengajak teman menggunakan aplikasi

9. Layanan Pengguna 24 Jam

Pelayanan yang selalu aktif selama 24 jam

Disamping dengan banyaknya pilihan fitur yang ditawarkan rata-rata penilaian pada *Google Playstore* Tiket.com adalah 4,8/5 dengan unduhan lebih dari 10.000.000 unduhan. Adapun ulasan yang dikeluhkan oleh pengguna berdasarkan data dari *Google Playstore* adalah :

1. Proses pembelian tiket yang rumit
2. *User Interface* (UI) yang kurang intuitif/mengganggu
3. Data harga sering tidak valid
4. Layanan pengguna yang lambat dan sistem yang buruk
5. *Voucher* tidak berlaku atau sulit digunakan.

2.2.2 *Usability*

Pengujian *usability* ditujukan untuk menggali permasalahan *usability* yang terdapat pada aplikasi, mengukur sejauh mana tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi, seberapa jauh tingkat kecepatan yang dibutuhkan pengguna dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan pada aplikasi, serta seberapa jauh tingkat kesalahan yang terjadi oleh aplikasi ketika pengguna menggunakan aplikasi tersebut [18].

Pada penelitian banyak sekali metode yang dapat digunakan untuk menguji suatu aplikasi *mobile* selain *usability* antara lain *Functional Testing*, *Non-Functional Testing*, Metode Pengujian Berdasarkan Pendekatan (*Black-box*, *White-box*, *Grey-box testing*). Namun peneliti memilih *System usability scale* (SUS) dengan alasan sebagai berikut :

1. *System usability scale* (SUS) menyediakan skor numerik (0-100) dengan nilai yang terstandarisasi. Membandingkan langsung *usability* antar sistem yang berbeda, melacak peningkatan dari waktu ke waktu.
2. Dengan hanya 10 pertanyaan skala likert, SUS sangat efisien dan mudah diadministrasikan.
3. SUS telah digunakan dan dikembangkan John Brooke sejak 1986 dan memiliki rekam jejak yang panjang dari aspek reabilitas dan validitas dalam mengukur perspektif pengguna
4. Metode SUS yang berpusat pada pengguna sehingga perangkat lunak dan sistem interaktif selaras dengan kebutuhan pengguna.

2.2.3 *System usability scale* (SUS)

System usability scale (SUS) memiliki karakteristik yang berbeda dan menarik dari kuesioner pada umumnya, *System usability scale* memiliki 10 pertanyaan sehingga lebih cepat dan mudah diisi oleh responden yang menggunakan Aplikasi *Mobile*. Pada umumnya, *System usability scale* bersifat netral terhadap teknologi. Artinya sistem ini dapat digunakan dan dievaluasi secara luas untuk berbagai kebutuhan diantaranya *User Interface*, aplikasi, dan lain-lain. Kemudian, *System usability scale* memiliki hasil berupa nilai tunggal sekitar 0 hingga 100 dan relatif lebih mudah untuk dipahami, baik oleh individu maupun untuk kelompok [19].

Pada perkembangannya *System usability scale* (SUS) dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986, ia memperkenalkan SUS sebagai “*Quick and Dirty*” *usability scale*, artinya metode tersebut diciptakan untuk menjadi metode cepat dan mudah dalam menilai *usability* dari suatu sistem [20].

Pada metodenya SUS memberikan skor tunggal yang mencerminkan persepsi *usability* secara keseluruhan. Dalam menilai karakteristik *usability* (kegunaan) suatu

sistem, terdapat lima ukuran umum yang sering dijadikan patokan. Pengumpulan data untuk kelima indikator ini umumnya dilakukan melalui kuesioner, di mana responden akan menjawab pertanyaan atau pernyataan yang disusun menggunakan *skala likert* [9].

1. *Learnability* (Kemudahan Belajar)

Menggambarkan seberapa mudah pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas awal saat pertama kali berinteraksi dengan sebuah desain atau sistem.

2. *Efficiency* (Efisiensi)

Menjelaskan seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas setelah mereka terbiasa dan memahami desain tersebut.

3. *Memorability* (Kemudahan Mengingat)

Mengukur seberapa mudah pengguna dapat kembali menggunakan desain dengan baik setelah tidak menggunakannya dalam jangka waktu tertentu.

4. *Errors* (Kesalahan)

Membahas jumlah kesalahan yang dilakukan pengguna, tingkat frustrasi yang muncul akibat kesalahan, serta kemudahan pengguna dalam memperbaiki kesalahan tersebut.

5. *Satisfaction* (Kepuasan)

Menggambarkan tingkat kepuasan keseluruhan pengguna saat menggunakan desain atau sistem yang dirancang.

2.2.4 Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena yang terjadi. Penggunaan *skala likert* berarti variabel yang akan dinilai dijelaskan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun setiap instrumen (pertanyaan atau pernyataan). Jawaban setiap instrumen yang menggunakan *skala likert* memiliki gradasi

dari sangat positif sampai sangat negatif, bentuknya dapat berupa kata dan jika menggunakan kuantitatif dapat menggunakan skor, contohnya [2].

- a. Setuju/Selalu/Sangat positif skornya adalah (SS) = 5.
- b. Setuju/Sering/Positif skornya adalah (S) = 4
- c. Ragu-ragu/Kadang-kadang/Netral skornya adalah (CS) = 3
- d. Tidak setuju/Hampir tidak pernah/Negatif skornya adalah (TS) = 2
- e. Sangat tidak setuju/Tidak pernah skornya adalah (STS) = 1

Dari kuesioner yang telah dibuat dan diberikan kepada responden atau pengguna aplikasi, data akan dianalisa menggunakan model *skala likert*.

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total skor} / Y \times 100$$

$$Y = \text{Skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden (angka tertinggi 5)}$$

$$X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden (nilai terendah 1)}$$

2.2.5 SPSS

SPSS merupakan program *software* yang kemunculannya ditujukan untuk menganalisis dan mengolah data, serta melakukan perhitungan statistik baik parametrik maupun non parametrik [21].

Dalam statistik, setelah menguji bahwa data terdistribusi normal atau tidak, kita juga harus menguji apakah data yang kita peroleh dapat diandalkan dan tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran berulang kali. Selain itu, untuk uji reliabilitas data juga dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS sehingga dapat dilakukan pengujian dengan data dalam jumlah yang banyak [22].

2.2.6 Kuisisioner

Kuesioner merupakan suatu proses yang saling terikat untuk mengetahui tingkat kepuasan atau keinginan dari pengguna (Sikap, keyakinan, perilaku, karakteristik)

individu terhadap suatu organisasi, lembaga, produk, maupun jasa. Kuesioner yang dihasilkan dapat menjadi tolak ukur dalam pembuatan keputusan [23].

2.2.7 Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang dipakai itu valid atau tidak. Yang menjadi alat ukur disini adalah pertanyaan yang ada di dalam kuesioner yang telah kita sebarakan ke responden. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner [22].

2.2.8 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks sejauh apa suatu pengukur alat dapat diandalkan. Artinya, sejauh mana hasil pengukuran tersebut dapat konsisten apabila dilakukan pengukuran lebih dari dua kali atau lebih dengan gejala yang sama dan memakai alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika dilakukan pengukuran berkali-kali hasilnya tetap sama [24].

2.3 Penelitian Terkait

Pada dasarnya penelitian ini berdasarkan pada referensi terdahulu yang berkaitan, mencari metode, lalu dikembangkan. Berikut referensinya :

Tabel II. 1 Penelitian Terkait

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Referensi	Hasil
1	M. Fajar H. K, M. Rafif S. A. H, Nur Aulia & M. Khalil G, 2025	Analisis <i>Usability</i> pada Aplikasi <i>Mobile</i> Menggunakan	[25]	Penelitian ini menyimpulkan bahwa metode SUS sangat efektif untuk mengevaluasi <i>usability</i> berbagai aplikasi <i>mobile</i> . Hasilnya menunjukkan variasi skor SUS, yang memberikan

		Metode <i>System usability scale</i>		gambaran komprehensif tentang penerapan SUS dalam evaluasi dan perbaikan aplikasi. Ini adalah contoh yang baik untuk menunjukkan bahwa metode SUS dapat digunakan untuk membandingkan berbagai aplikasi dari penelitian yang berbeda.
2	Yeni Kurniati, Lola Vorita A & Ali Sadikin, 2024	Analisis <i>Usability</i> aplikasi belanja Kota Jambi Menggunakan <i>System usability scale</i> (Sus)	[26]	Penelitian ini menemukan skor SUS sebesar 76,083, yang masuk dalam kategori "GOOD." Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi sudah memiliki <i>usability</i> yang baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan. Studi ini relevan untuk menunjukkan bagaimana hasil analisis SUS dapat diinterpretasikan dan digunakan sebagai dasar rekomendasi perbaikan.
3	Hidayah & Salsabilla, 2023	<i>User Evaluation Analysis of the Ticket Purchasing Function in the M.Tix Application Using the Usability Scale (SUS) Method</i>	[19]	Pada penelitian ini ditemukan bahwa tingkat pembelian tiket pada aplikasi M.Tix memiliki skor rata-rata 68,5 dan termasuk dalam kategori "OK" menurut interpretasi SUS. Hasil menunjukkan bahwa aplikasi dapat digunakan dengan cukup baik, namun terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki, terutama pada navigasi dan kecepatan pengguna.

4	Yadi, 2018	Analisa <i>Usability</i> Pada Website Traveloka	[9]	Tingkat kebergunaan (<i>usability</i>) website Traveloka.com mencapai 75%. Hasil ini menunjukkan bahwa website tersebut dianggap baik dan sangat bermanfaat bagi pengguna. Secara spesifik, aspek <i>learnability</i> dan <i>satisfaction</i> mendapatkan skor tertinggi (85%), sementara aspek <i>efficiency</i> (70%) dan <i>errors</i> (60%) memiliki ruang untuk perbaikan.
5	Shiffa Intania P & Kevin Liu, 2024	<i>Assessing Ticket.com App Usability Through the System usability scale (SUS) Method</i>	[8]	Hasil perhitungan skor SUS menunjukkan nilai 55.55. Skor ini menempatkan aplikasi Tiket.com dalam kategori Adjective Ranking "OK," Acceptable at Marginal level, dan <i>Grade D</i> level. Meskipun hasilnya masih dapat diterima, penelitian ini menyimpulkan bahwa ada banyak hal yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan <i>usability</i> , terutama dengan memperhatikan masukan dari pengguna dan meningkatkan fungsionalitas fitur yang ada.

2.4 Objek Penelitian

Pada penelitian, objek penelitian merupakan komponen penting karena menjadi fokus utama yang akan dijelaskan secara mendalam. Dalam penelitian ini, penulis memiliki 3 Aplikasi *mobile* pemesanan tiket *online*, yaitu Traveloka, Agoda, dan Tiket.com sebagai objek penelitiannya. Ketiga aplikasi ini penulis pilih secara purposif

karena memiliki karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian, khususnya pada analisis *usability* menggunakan pendekatan *System usability scale* (SUS).

Pemilihan ketiga aplikasi tersebut didasarkan dari popularitas dan tingkat penggunaan yang tinggi dan termasuk dalam kategori aplikasi yang paling sering digunakan untuk keperluan pemesanan tiket secara *online*, baik itu pesawat, hotel, kereta api, hingga layanan transportasi lainnya. Hal ini juga didasarkan pada rating aplikasi yang terdapat pada *Google Playstore* yaitu 4,8/5 untuk Traveloka dan Tiket.com, serta 4,5/5 untuk Agoda. Dengan tingginya rating tersebut menjadikan indikasi bahwa ketiga aplikasi ini telah diterima dengan baik oleh masyarakat, dan menjadi alasan kuat mengapa aplikasi-aplikasi ini layak untuk dijadikan objek penelitian.

Disamping itu, pada aspek fungsionalitas, fitur-fitur yang ditawarkan ketiga aplikasi tersebut relatif serupa, seperti kemudahan dalam mencari, pemesanan tiket, pembayaran, serta pengelolaan informasi perjalanan. Persamaan ini dinilai dapat memungkinkan jika dilakukan perbandingan secara objektif dengan aspek *usability*, sehingga hasil pada analisis dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat efektivitas, efisiensi, dan kenyamanan yang pengguna rasakan dalam menggunakan ketiga aplikasi tersebut.

Penelitian ini secara khusus menitikberatkan pada aspek evaluasi *usability* ketiga aplikasi *mobile* tersebut. Aspek- aspek yang menjadi tolak ukur pada konteks *usability* adalah *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, *satisfaction*. Metode *System usability scale* (SUS) digunakan untuk mengevaluasi, metode ini merupakan instrumen pengukuran *usability* yang cukup banyak digunakan dalam penelitian serupa karena praktis dan valid dalam menghasilkan data kuantitatif.