EVALUASI USABILITY APLIKASI PADA PEMESANAN TIKET TRAVEL ONLINE MENGGUNAKAN METODE SISTEM USABILITY SCALE (SUS)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

DEVIANA

11220275

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2026

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahi Rabbil ‘Alamin, puji syukur senantiasa kupanjatkan kepada Allah SWT, yang Maha Segalanya. Atas limpahan cinta dan kasih sayangnya, aku diberikan kekuatan, dibekali dengan iman, ilmu, serta diperkenalkan dengan makna cinta yang sesungguhnya. Shalawat dan salam tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, kekasih Allah, teladan terbaik bagi seluruh umat manusia. Skripsi yang berjudul, **“ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI PEMESANAN TIKET TRAVEL ONLINE MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)”** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa perjalanan yang dilalui tidak terlepas dari doa, dukungan, kasih sayang, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak I Nyoman Arki dan Ibu Susilawati, atas doa, cinta, dan pengorbanan yang tiada henti.
2. Abangku, Dicky Saputra, yang selalu menjadi motivasi agar karya ini selesai tepat pada waktunya.
3. Adikku, Cinta Claudia Safira, yang selalu membantu menghibur suasana hati ini.
4. Teman-temanku yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, terimakasih banyak sudah mau menemani hari-hariku mengerjakan penyusunan karya ini, memberiku dukungan, semangat yang selalu membuat hariku tersenyum.
5. Seluruh dosen dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan karya ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Deviana
NIM	:	11220275
Program Studi	:	Sistem Informasi
Fakultas	:	Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi	:	Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **"Evaluasi Usability Aplikasi pada Pemesanan Tiket Travel Online Menggunakan Metode Sistem Usability Scale (SUS)"**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/publikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebesar-besarnya 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 : Jakarta
Pada tanggal : 03 Agustus 2026
Yang menyatakan,



UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA

ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deviana

NIM : 11220275

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif *(Non- exclusive Royalti-Free Right)* atas karya ilmiah kami yang berjudul: **"Evaluasi Usability Aplikasi pada Pemesanan Tiket Travel Online Menggunakan Metode Sistem Usability Scale (SUS)"**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif** ini 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 menganggung 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 : Jakarta

Pada tanggal : 03 Agustus 2026

Yang menyatakan,



PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Deviana
NIM	:	11220275
Program Studi	:	Sistem Informasi
Fakultas	:	Teknologi Informasi
Jenjang	:	Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir	:	**Evaluasi Usability Aplikasi pada Pemesanan Tiket Travel Online Menggunakan Metode Sistem Usability Scale (SUS)**

Untuk dipertahankan pada periode 1-2026 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, 10 Agustus 2026

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Yuyun Yuningsih , M.Kom.

Ditandatangani Digital:
Yuyun Yuningsih
2026-08-10 16:58:20

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Cahyani Budihartanti, M.Kom. .....

Ditandatangani Digital:
Cahyani Budihartanti
2026-08-10 20:23:28

Penguji II : Faruq Aziz, M.Kom. .....

Ditandatangani Digital:
Faruq Aziz
2026-08-10 20:32:22

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul **"Evaluasi Usability Aplikasi pada Pemesanan Tiket Travel Online Menggunakan Metode Sistem Usability Scale (SUS)"** adalah karya tulis asli DEVIANA 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 : DEVIANA

Alamat : Gang HKSN 88 Rt. 008 Rw. 011 Kebayoran Selatan

No. Hp : 082114042797

E-mail : Devyana.1203@gmamil.com

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugasini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulissajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, "Evaluasi Usability Aplikasi pada Pemesanan Tiket Travel Online Menggunakan Metode Sistem Usability Scale (SUS)".

Tujuan penelitian Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan darisemua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih 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. Ibu Yuyun Yuningsih M.Kom Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi InFormatika Universitas Nusa Mandiri
7. Staff/Karyawan/Dosen Di Lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
8. Orang Tua Tercinta Yang Telah Memberikan Dukungan Moral Maupun Spiritual
9. Rekan-Rekan Mahasiswa Kelas 11.8A.01

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk

itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan dating. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 07 Agustus 2025

Penulis



Deviana

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Deviana (11220275), Evaluasi Usability Aplikasi pada Pemesanan Tiket Travel Online Menggunakan Metode Sistem Usability Scale (SUS)

Perkembangan teknologi pada sistem informasi telah mengubah cara masyarakat dalam melakukan suatu pemesanan layanan perjalanan melalui aplikasi berbasis digital. Kemudahan penggunaan aplikasi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna saat melakukan pemesanan tiket maupun akomodasi. Evaluasi terhadap tingkat usability perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan penggunanya. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan tingkat usability pada aplikasi Tiket.com dan Airbnb menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Penelitain ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner System Usability Scale (SUS) yang terdiri atas sepuluh butir pernyataan kepada 31 responden yang pernah menggunakan aplikasi Tiket.com dan Airbnb. Data yang terkumpul selanjutnya diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan IBM SPSS Statistics, Kemudian dihitung nilai System Usability Scale (SUS) untuk para pengguna. Hasil perhitungan selanjutnya diinterprestasikan menggunakan parameter Acceptabillity Range, Grade Scale, dan Adjective Rating untuk mengetahui tingkat usability kedua aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Tiket.com memperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 68,39, sedangkan Airbnb memperoleh nilai rata-rata 61,37. Berdasarkan hasil interpretasi, kedua aplikasi masih berada pada kategori Marginal Acceptable, namun Tiket.com memiliki tingkat usability yang lebih baik dibandingkan Airbnb. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kedua aplikasi masih memerlukan peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, efisiensi proses pemesanan, dan pengalaman pengguna agar tingkat usability dapat ditingkatkan.

Kata kunci: usability, System Usability Scale (SUS), Tiket.com, Airbnb, Travel Online.

ABSTRACT

Deviana (11220275), Usability Evaluation of Online Travel Ticket Booking Applications Using the System Usability Scale (SUS) Method

The rapid development of information technology has transformed the way people book travel services through digital applications. Ease of use has become one of the key factors influencing users' convenience and satisfaction when booking transportation tickets and accommodation. Therefore, a usability evaluation is necessary to determine the extent to which an application is able to meet users' needs. This study aims to analyze and compare the usability of the Tiket.com and Airbnb applications using the System Usability Scale (SUS) method. This study employed a descriptive quantitative approach. Data were collected through the distribution of a System Usability Scale (SUS) questionnaire consisting of ten statements to 31 respondents who had previously used both the Tiket.com and Airbnb applications. The collected data were analyzed using validity and reliability tests with IBM SPSS Statistics. Subsequently, the System Usability Scale (SUS) scores for each application were calculated. The results were then interpreted using the Acceptability Range, Grade Scale, and Adjective Rating parameters to determine the usability level of both applications. The results showed that Tiket.com obtained an average System Usability Scale (SUS) score of 68.39, while Airbnb obtained an average score of 61.37. These findings indicate that Tiket.com has a better level of usability than Airbnb. Although both applications are considered usable, the evaluation suggests that improvements are still needed in terms of ease of use, information clarity, booking process efficiency, and overall user experience. The findings of this study are expected to provide useful insights for application developers in improving service quality and enhancing user experience in online travel booking applications.

Keywords: Usability, System Usability Scale (SUS), Tiket.com, Airbnb, Travel booking application.

DAFTAR PUSTAKA

[1] A. A. Mohsa, A. Voutama, and B. Nugraha, "Perancangan Aplikasi Safly Sebagai Wadah Pemesanan Tiket Pesawat Berbasis Website," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 11, no. 3, 2023.

[2] S. Desri, F. Maulana, and R. Destiani, "STRATEGI BISNIS AIRBNB DAN TRAVELOKA," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 10, no. 20, pp. 877–882, 2024.

[3] A. B. Nomleni, M. M. Sakunab, F. Moda, G. Djuang, and A. Fallo, "Pengaruh Harga, Promosi Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tiket. Com," *ORGANIZE: Journal of Economics, Management and Finance*, vol. 2, no. 2, pp. 97–106, 2023.

[4] D. Muharika, *Metodologi penelitian evaluasi program*. Alfabeta, 2019.

[5] M. P. I. Rahmat, *Evaluasi pembelajaran pendidikan agama Islam*, vol. 1. Bening Pustaka, 2019.

[6] S. Ansyoriah, E. Boeriswati, and S. S. Asep Supriyana, *Evaluasi Pembelajaran Bahasa*. Penerbit Adab, 2024.

[7] M. Kustati, *Evaluasi pendidikan perspektif islam*. Deepublish, 2022.

[8] T. Wahyuningrum, *Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak*. Deepublish, 2021.

[9] F. Astutik, *Buku Ajar Sistem Pengambilan Keputusan (SPK)*. Deepublish, 2025.

[10] F. Soufitri, *Konsep sistem informasi*. PT Inovasi Pratama Internasional, 2023.

[11] F. Nafis and M. I. P. Nasution, "Sistem Informasi Manajemen untuk Mengoptimalkan Proses Bisnis," *Jurnal Media Akademik (JMA)*, vol. 3, no. 1, 2025.

[12] A. Saputra, *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan ahmar cendekia indonesia, 2020.

[13] R. WILDA, "IMPLEMENTASI ALGORITMA FREQUENT PATTERN GROWTH (FP GROWTH) UNTUK POLA PENJUALAN TIKET TRAVEL PADA PT TAXI KITA BERSAMA," 2025.

[14] A. K. Amara, S. Ilmi, Y. Servanda, and P. P. Insan, "Perbandingan Usability Tiket. com dan Travelokadengan Metode SUS," *Jurnal Teknologi informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 1, pp. 7–13, 2026.

[15] F. T. Waruwu, "Analisis tingkat kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi GOJEK

menggunakan metode System Usability Scale (SUS)," *JIKTEKS: Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 01, pp. 10–16, 2025.

[16] A. R. Ardiansyah, S. Kurniawan, and A. R. R. S. Kuswati, "KAJIAN PENGGUNAAN APLIKASI MyMRTJ DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)," *Jurnal Transportasi*, vol. 26, no. 1, pp. 49–60, 2026.

[17] R. Z. Humaera, W. N. Yusuf, I. Zaliman, N. Tou, and P. M. Endraswari, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI GRAB: MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)," *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, vol. 3, no. 2, pp. 112–119, 2026.

[18] Y. U. Budiman, "Evaluasi Usability Aplikasi Linkterasi Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, vol. 4, no. 3, pp. 5983–5988, 2025, doi: 10.31004/riggs.v4i3.2812.

[19] D. F. Dewi, "Desain UI/UX Website Presensi Guru dengan Metode Design Thinking di Madrasah Aliyah Arrahmaniyah Depok," 2024, *Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri*.

[20] M. Waruwu, S. N. Puat, P. R. Utami, E. Yanti, and M. Rusydiana, "Metode penelitian kuantitatif: Konsep, jenis, tahapan dan kelebihan," *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, vol. 10, no. 1, pp. 917–932, 2025.

[21] V. Y. P. Ardhana, "Pengujian Usability Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, vol. 9, no. 2, pp. 132–136, 2021.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI