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

Deviana[1], Yuyun Yuningsih[2]

Sistem Informasi[1,2]
Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia[1,2]
https://nusamandiri.ac.id/[1,2]
11220275@nusamandiri.ac.id[1], yuyun.yyg@nusamandiri.ac.id[2]

The creation is distributed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Abstract—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*.

Abstrak—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-

PILAR Nusa Mandiri: Journal of Computing and Information System
Vol. XX, No. X XXXX 2026 | DOI: 10.33480/pilar.vXXiX.xxxx

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*.

INTRODUCTION

Akselerasi kemajuan bidang teknologi informasi serta komunikasi mutakhir telah memicu transformasi masif di segenap lini eksistensi manusia. Implementasi piranti digital dewasa ini tidak lagi sekadar berorientasi pada fungsi komunikasi dasar, melainkan telah merambah luas ke ranah sektor esensial seperti dunia pendidikan, komersial, hingga sektor mobilitas transportasi. Manifestasi konkret dari adopsi teknologi tersebut tercermin lewat kemunculan beragam platform aplikasi berbasis *online* yang dikembangkan khusus guna memudahkan manusia mengakses berbagai layanan secara cepat, efektif, dan praktis. Pemanfaatan infrastruktur informasi ini bermuara pada terbentuknya ekosistem aplikasi bisnis yang kian otomatis serta terintegrasi, sehingga secara simultan mampu mendongkrak tingkat efektivitas operasional sekaligus profitabilitas badan usaha [1].

Di ranah industri transportasi, implementasi inovasi teknologi informasi direalisasikan melalui kemunculan platform pemesanan tiket perjalanan secara daring, yang terbukti menyuguhkan kepraktisan serta efisiensi bagi masyarakat dalam mengamankan reservasi kursi. Berkat sarana aplikasi tersebut, konsumen dapat leluasa mengeksplorasi beragam informasi esensial—mulai dari rincian jadwal keberangkatan, nominal tarif, hingga variasi opsi layanan—secara mandiri lewat gawai digital tanpa perlu repot mendatangi loket penjualan fisik.

Di sisi lain, Airbnb hadir sebagai entitas bisnis global yang sukses mencatatkan pemulihan gemilang usai fase krisis pandemi. Perusahaan rintisan ini beroperasi layaknya pasar digital (*marketplace*) berbasis internet yang mempertemukan secara langsung para pemilik properti hunian sewa dengan para pelancong yang membutuhkan akomodasi tempat bermalam [2].

Sebagai salah satu pelopor platform reservasi perjalanan berbasis daring di tanah air, Tiket.com menyediakan berbagai jenis layanan secara terpusat, mulai dari pembelian tiket pesawat, tiket kereta, pemesanan penginapan hotel, sampai tiket hiburan. Kemudahan jangkauan dan variasi fitur tersebut menjadikan aplikasi ini solusi instan bagi masyarakat untuk merancang perjalanan mereka. Namun, banyaknya fitur yang tersedia menuntut perhatian khusus pada tingkat kemudahan pengguna (*user friendly*), agar konsumen mampu

bernavigasi secara efektif, efisien, dan bebas dari hambatan kebingungan. Diposisikan sebagai salah satu perusahaan perjalanan digital terkemuka di Asia Tenggara, Tiket.com terus berkomitmen menyatukan seluruh kebutuhan mobilitas pelancong ke dalam satu wadah aplikasi yang terintegrasi [3]. Mempertimbangkan banyaknya fitur yang disematkan, faktor ketergunaan (*usability*) memegang peranan vital untuk memastikan interaksi pengguna berjalan lancar, efektif, dan efisien. Guna mengukur variasi tingkat kemudahan, efisiensi, serta kepuasan konsumen, pelaksanaan evaluasi komparatif terhadap platform perjalanan digital sekelas Airbnb dan Tiket.com menjadi sebuah kebutuhan mendesak. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi reservasi daring masih menemui banyak batu sandungan dari sudut pandang *usability*. Mulai dari hambatan memahami alur transaksi, desain antarmuka yang kurang bersahabat, prosedur pemesanan yang melelahkan, hingga kejelasan informasi detail jadwal dan tarif yang masih minim. Ditambah dengan gangguan teknis berupa durasi *loading* yang lama, kenyamanan pengguna menjadi terganggu secara signifikan.

Rangkaian problematika tersebut mengindikasikan bahwa kualitas interaksi sistem pada aplikasi travel masih rentan dan perlu diinvestigasi secara kritis. Berdasarkan landasan pemikiran ini, ketertarikan riset diarahkan untuk mengupas tuntas evaluasi komparatif tingkat *usability* antara Tiket.com dan Airbnb dengan memanfaatkan instrumen pengukuran terstandar *System Usability Scale* (SUS).

MATERIALS AND METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk mengevaluasi dan membandingkan tingkat *usability* pada aplikasi Tiket.com dan Airbnb menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Objek penelitian adalah aplikasi Tiket.com dan Airbnb sebagai platform pemesanan tiket travel online.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri atas 10 butir pernyataan kepada 31 responden yang pernah menggunakan kedua aplikasi tersebut. Penentuan responden dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun, pernah menggunakan aplikasi Tiket.com dan Airbnb, serta pernah melakukan transaksi pemesanan pada kedua aplikasi.

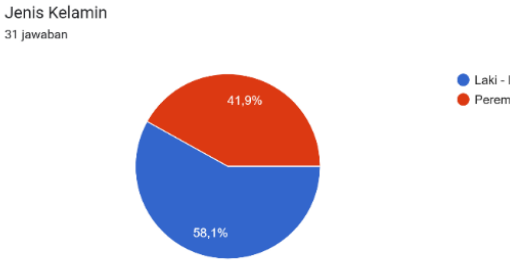
Data yang telah diperoleh kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan IBM SPSS Statistics. Selanjutnya dilakukan perhitungan skor *System Usability Scale* (SUS) untuk masing-masing responden sesuai dengan ketentuan metode SUS. Nilai rata-rata SUS yang diperoleh kemudian

PILAR Nusa Mandiri: Journal of Computing and Information System
Vol. XX, No. X XXXX 2026 | DOI: 10.33480/pilar.vXXiX.xxxx

diinterpretasikan menggunakan parameter *Acceptability Range, Grade Scale*, dan *Adjective Rating* untuk mengetahui serta membandingkan tingkat *usability* aplikasi Tiket.com dan Airbnb.

RESULTS AND DISCUSSION

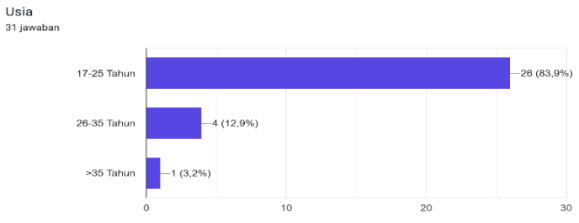
Penelitian ini melibatkan 31 responden yang pernah menggunakan aplikasi Tiket.com dan Airbnb. Karakteristik responden disajikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.



Sumber: Peneliti, 2026

Gambar 1 Jenis kelamin

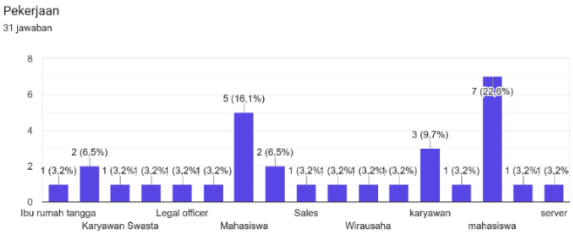
Berdasarkan gambar 1, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58,1% dan sisanya mayoritas Perempuan sebanyak 41,9%.



Sumber: Peneliti, 2026

Gambar 2 Usia

Kemudian berdasarkan gambar 2, mayoritas responden berada pada rentang usia 17-25 tahun, sedangkan sisanya berada pada rentang usia 26-35 tahun dan di atas 35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar responden merupakan kelompok usia produktif yang aktif memanfaatkan aplikasi pemesanan tiket travel online dalam memenuhi kebutuhan perjalanan maupun pemesanan akomodasi.



Sumber: Peneliti, 2026

Gambar 3

Berdasarkan gambar 3, responden penelitian berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan, seperti mahasiswa, karyawan swasta, pegawai negeri sipil, wirausaha, dan pekerjaan lainnya. Keberagaman profesi tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Tiket.com dan Airbnb tidak terbatas pada satu kelompok pekerjaan tertentu.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian, metode *System Usability Scale* (SUS) dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat usability aplikasi Tiket.com dan Airbnb. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa aplikasi Tiket.com memperoleh skor SUS sebesar **68,39**, sedangkan Airbnb memperoleh skor SUS sebesar **61,37**. Berdasarkan interpretasi menggunakan *Acceptability Range, Grade Scale,* dan

Adjective Rating, Tiket.com memiliki tingkat *usability* yang lebih baik dibandingkan Airbnb. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedua aplikasi masih memiliki aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Oleh karena itu, hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

REFERENCE

Amara, A. K., Ilmi, S., Servanda, Y., & Insan, P. P. (2026). *Perbandingan usability Tiket.com dan Traveloka dengan metode SUS*. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2(1), 7–13.

Ardiansyah, A. R., Kurniawan, S., & Kuswati, A. R. R. S. (2026). *Kajian penggunaan aplikasi MyMRTJ dengan metode System Usability Scale (SUS)*. Jurnal Transportasi, 26(1), 49–60.

Budiman, Y. U. (2025). *Evaluasi usability aplikasi Linkterasi menggunakan metode System Usability Scale (SUS). RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3),5983–5988. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2812

Desri, S., Maulana, F., & Destiani, R. (2024). *Strategi bisnis Airbnb dan Traveloka*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(20), 877–882.

Mohsa, A. A., Voutama, A., & Nugraha, B. (2023). *Perancangan aplikasi Safly sebagai wadah pemesanan tiket pesawat berbasis website*. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 11(3).

Muharika, D. (2019). *Metodologi penelitian evaluasi program*. Alfabeta.

Nomleni, A. B., Sakunab, M. M., Moda, F., Djuang, G., & Fallo, A. (2023). *Pengaruh harga, promosi dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian pada Tiket.com*. *ORGANIZE: Journal of Economics, Management and Finance*, 2(2), 97–106.

Saputra, A. (2020). *CAMI: Aplikasi uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian berbasis web*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Soufitri, F. (2023). *Konsep sistem informasi*. PT Inovasi Pratama Internasional.

Wahyuningrum, T. (2021). *Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak*. Deepublish.

Waruwu, F. T. (2025). *Analisis tingkat kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi GOJEK menggunakan metode System Usability Scale (SUS)*. *JIKTEKS: Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 4(01), 10–16.

Waruwu, M., Puat, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). *Metode penelitian kuantitatif: Konsep, jenis, tahapan dan kelebihan*. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932.