

Analisa *Usability* pada Aplikasi Tiket.com Menggunakan *Heuristic Evalution Method*

¹Selvi Tri Agustini, ²Agus Yuliyanto

^{1,2}Universitas Nusa Mandiri
Tangerang, Indonesia

¹selvicmoet@gmail.com, ²agus.aag@nusamandiri.ac.id

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 04/10/2023

Diterima : 21/10/2023

Dipublikasi : 23/10/2023

ABSTRAK

Aplikasi Tiket.com merupakan platform daring untuk perjalanan yang menyediakan layanan melalui aplikasi mobile dan situs *web desktop*. Beberapa keluhan dari pengguna terhadap aplikasi Tiket.com mencakup masalah seperti seringnya *crash* atau kesulitan terhubung ke *server*, tidak adanya riwayat pesanan tiket, serta kebingungannya pada halaman pembayaran yang memerlukan beberapa kali klik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur desain antarmuka pengguna (UI) dari segi *usabilitas*, dengan menggunakan Metode *Evaluasi Heuristik*. Terdapat 10 variabel evaluasi yang digunakan, yaitu: (1) *Visibility of System Status*, (2) *Match Between System and the Real World*, (3) *User Control and Freedom*, (4) *Consistency and Standards*, (5) *Error Prevention*, (6) *Recognition Rather Than Recall*, (7) *Flexibility and Efficiency of Use*, (8) *Aesthetic and Minimalist Design*, *Help Users Recognize*, (9) *Diagnose and Recovers From Errors*, and (10) *Help and Documentation*. Analisis dilakukan melalui kuesioner dan penilaian dengan skala *Likert*. Hasil pengujian meliputi validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, normalitas, dan linearitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa model *Evaluasi Heuristik* memenuhi kriteria normalitas dan linearitas. Selain itu, terdapat pengaruh simultan antara variabel bebas terhadap *usabilitas* menurut uji regresi linear berganda pada model *Evaluasi Heuristik*. Dari analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan standar bagi pengembang dan pengelola aplikasi untuk meningkatkan kualitas Aplikasi Tiket.Com.

Kata Kunci: Aplikasi, *Evaluasi Heuristik*, *Usabilitas*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman dari waktu ke waktu telah membawa kehidupan menuju arah yang lebih baik. Hal ini tercermin dari kemajuan *teknologi* yang pesat. Kemajuan ini mempengaruhi segala aktivitas manusia, terutama dalam penggunaan dan pemanfaatan *smartphone* untuk membantu menyelesaikan berbagai aktivitas dan pekerjaan (B. Jordan, 2022). Hampir setiap bidang kehidupan membutuhkan teknologi untuk mendukung pekerjaannya, baik dalam pendidikan, penelitian, perdagangan, pembelian, maupun pariwisata (Wita, 2022).

Banyak perubahan yang terjadi akibat kemajuan teknologi, seperti gaya hidup, *tren* belanja online, dompet digital, hingga strategi pemasaran perusahaan. Banyak masyarakat yang merasakan manfaat dari kemudahan teknologi ini. Mereka dapat dengan mudah bertransaksi dan berbelanja online tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Berbagai produk, jasa, atau layanan dapat diakses dengan mudah hanya melalui *smartphone* dan internet. Mulai dari pakaianmakanan, layanan transportasi online, hingga pengiriman barang dan pemesanan tiket pesawat, kereta, serta akomodasi hotel. Salah satu perusahaan

yang bergerak di industri *online travel agent* adalah Tiket.com. Awalnya, Tiket.com hanya memiliki situs *web* untuk pembelian tiket perjalanan dan pemesanan akomodasi. Namun, pada tahun 2014, Tiket.com meluncurkan aplikasi mobile yang diunduh lebih dari 1,7 juta kali. Pada tahun 2018, Tiket.com mencatat rekor dengan lebih dari 8 juta transaksi. Namun, pandemi COVID-19 pada tahun 2020 mengakibatkan penurunan drastis dalam industri *online travel agent* (OTA). (Wita, 2022).

Aplikasi Online Travel Agent Tiket.com mengalami serangkaian permasalahan signifikan. Meskipun telah diunduh lebih dari 10 juta kali di *PlayStore*, namun rating-nya hanya mencapai 4.1 dari 5 bintang. Pengguna secara konsisten melaporkan berbagai masalah yang mengganggu pengalaman penggunaan aplikasi ini. Pertama-tama, terdapat keluhan berulang mengenai ketidakstabilan aplikasi. Pengguna sering mengalami kesulitan dalam mengakses layanan karena aplikasi ini sering mengalami gangguan atau bahkan kegagalan total terhubung ke server. Hal ini mengakibatkan tingkat frustrasi dan ketidaknyamanan yang tinggi bagi pengguna yang mengandalkan aplikasi ini untuk memesan tiket. Selain itu, terdapat masalah dengan tidak munculnya riwayat pesanan tiket. Pengguna mengeluhkan bahwa mereka tidak dapat melacak atau memeriksa pesanan sebelumnya, yang merupakan fitur krusial dalam pengelolaan perjalanan. Proses pembayaran juga menjadi sumber masalah. Banyak pengguna mengalami kesulitan di halaman pembayaran, yang memerlukan beberapa kali klik untuk menyelesaikan transaksi. Hal ini tidak hanya memperlambat proses pembayaran, tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan transaksi. Tidak hanya itu, pengguna juga melaporkan ketiadaan notifikasi masuk di dalam aplikasi. Ini merupakan masalah serius karena dapat mengakibatkan pengguna melewatkan informasi penting terkait perjalanan mereka. Terakhir, masalah yang paling mengganggu adalah frekuensi crash aplikasi. Tiket.com sering mengalami kegagalan sistem tanpa diiringi upaya perbaikan yang memadai. Hal ini memberikan pengalaman yang sangat buruk bagi pengguna dan secara signifikan mengurangi kepuasan mereka terhadap layanan ini.

Secara keseluruhan, kombinasi dari masalah-masalah ini menyebabkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tiket.com menjadi rendah. Perbaikan mendesak diperlukan untuk memulihkan kepercayaan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan ini.

Heuristic Evaluation merupakan metode untuk mengukur sejauh mana masalah *usability* (kegunaan) sebuah perangkat lunak dalam desain antarmuka pengguna dengan tujuan memperbaiki perancangan secara efektif. Untuk menganalisis *usability* ini, peneliti menggunakan *Heuristic Evaluation* dikarenakan peneliti mengetahui secara tidak langsung kelemahan dan kekurangan dari sistem atau aplikasi yang diteliti. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan atas kekurangan atau kelemahan aplikasi Tiket.com. Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisa *Usability* Penggunaan Aplikasi Tiket.com menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*.”

II. STUDI LITERATUR

Tiket.com

Tiket.com adalah pelopor *online travel agent* (OTA) di Indonesia yang didirikan pada tahun 2011. Pada tahun 2017, tiket.com menjalin kemitraan dengan Blibli, dan pada tahun 2021, menjadi bagian dari kelompok usaha terkonsolidasi di bawah Blibli. Sebagai salah satu perusahaan *travel online* terkemuka dan terlengkap di Indonesia, tiket.com menyediakan layanan pemesanan tiket penerbangan, kereta, akomodasi, tiket acara, sewa mobil, serta kebutuhan perjalanan lainnya. Misi kami adalah memberikan akses terbaik untuk pemesanan perjalanan secara online melalui situs web dan aplikasi mobile. (Tiket.com, 2011)

Usability

Usability merupakan salah satu bidang ilmu untuk menganalisa atau menguji tingkat kemudahan penggunaan perangkat lunak. *Usability* atau yang sering dikenal dengan kebergunaan adalah teknik pengujian atau pengukuran aplikasi perangkat lunak yang dilihat dari lima aspek yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction*. Untuk melakukan analisa atau pengujian *usability* dapat dilakukan dengan pendekatan *heuristic evaluation* (HE) dan *system usability scale* (SUS). (F. K. S

Dewi, 2022)

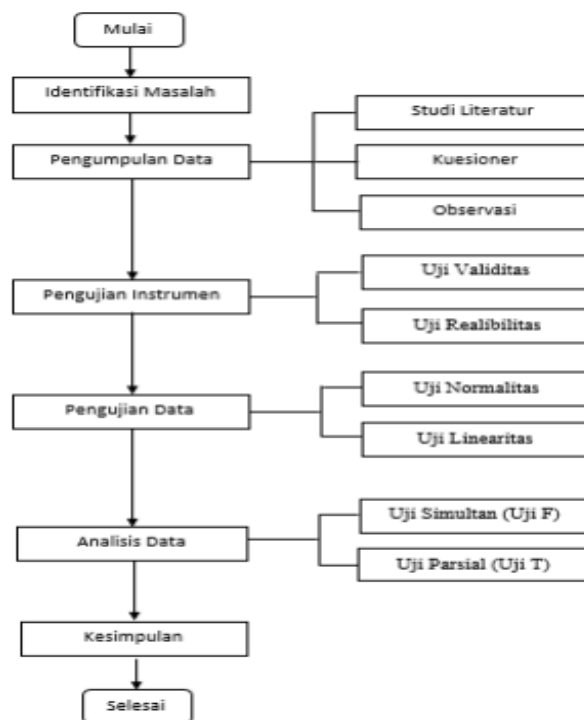
Heuristic Evaluation

Nielsen mendefinisikan *heuristic evaluation* sebagai teknik evaluasi yang mengukur sejauh mana sistem digunakan untuk mengidentifikasi masalah *fungsionalitas* dalam desain antarmuka sistem. *Evaluasi heuristik* melibatkan sekelompok *evaluator* yang ditugaskan untuk menilai kemampuan desain antarmuka sistem berdasarkan kriteria kegunaan yang diakui. Proses *evaluasi heuristik* dapat dilakukan baik secara individu maupun secara kelompok, tergantung pada kebutuhan evaluasi yang dilakukan. Pengembang dapat berfokus pada area yang memerlukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi ini. (Angelia, 2023)

III. METODE

Tahapan Penelitian

Berikut merupakan gambaran mengenai alur penelitian dalam analisis aplikasi Tiket.com menggunakan *Heuristic Evaluation Method*. Alur penelitian ini merupakan tahapan-tahapan atau langkah-langkah dari setiap proses yang akan peneliti lakukan:



Gambar III.1 Tahapan Penelitian

Populasi dan Sampel Penelitian

Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Proportionate Stratified Random Sampling* maka proposi sampel yang ditentukan berdasarkan persepsi peneliti yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.1 Deskripsi Kuesioner Responden

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebarkan	50
Kuesioner yang kembali	14
Kuesioner yang gugur/ tidak valid	14
Kuesioner yang dapat digunakan / valid	36

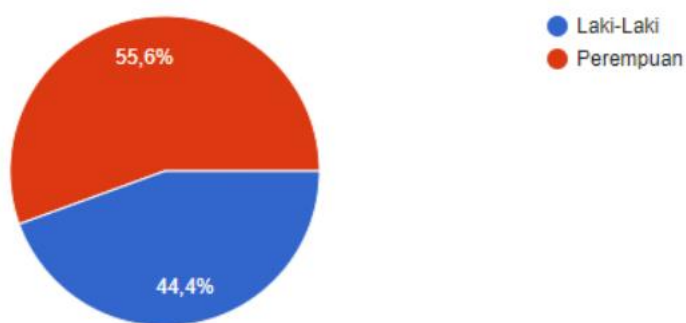
Dari tabel 3.1 deskripsi kuesioner responden dapat dilihat dari jumlah kuesioner yang disebarkan 50 dan kembali berjumlah 14, maka dalam penelitian ini kuesioner yang dapat diolah sebanyak 36 kuesioner.

Deskripsi Responden Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Proportionate Stratified Random Sampling* maka proposi sampel yang ditentukan berdasarkan persepsi peneliti yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.2 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Hasil
Laki – laki	16 Orang	44,4 %
Perempuan	20 orang	55,6 %

Berdasarkan tabel 3.2 jenis kelamin laki-laki 16 orang sebanyak 44,4 % perempuan 20 orang sebanyak 55,6 %. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden dari penelitian ini berjenis kelamin perempuan.

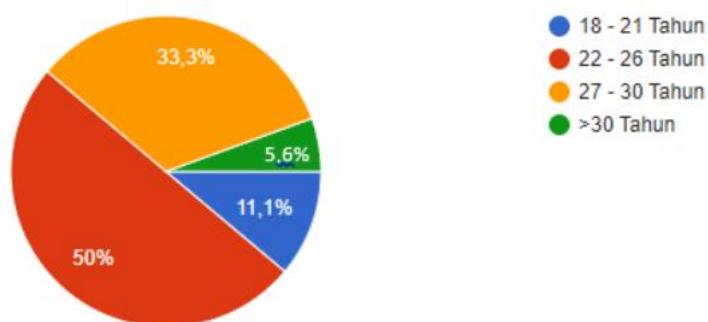


Gambar 3.1 Diagram Jenis Kelamin

Tabel 3.3 Usia

Usia	Jumlah Responden	Hasil
18 -21	4	11,1 %
22 – 26	18	50 %
27 – 30	12	33,3 %
>30	2	5,6 %

Berdasarkan tabel 3.3 didapatkan berdasarkan usia 18-21 tahun 4 orang sebanyak 11,1 %, 22-26 tahun 18 orang sebanyak 50% , 27-30 tahun 12 orang sebanyak 33,3% dan >30 tahun 2 orang sebanyak 5,6%

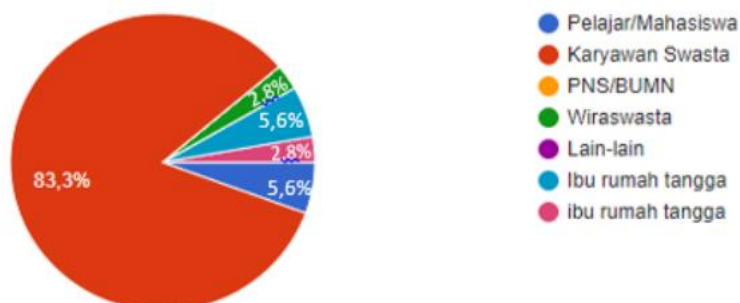


Gambar 3.2 Diagram Berdasarkan Usia

Tabel 3.4 Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Hasil
Pelajar / Mahasiswa	2	5,6%
Karyawan Swasta	30	83,3%
PNS / BUMN	0	0
Wiraswasta	1	2,8%
Lainnya	3	5,6%

Berdasarkan tabel 3.4 didapatkan berdasarkan pekerjaan, pelajar/mahasiswa 2 orang sebanyak 5,6%, Karyawan Swasta 30 orang sebanyak 83,3%, PNS / BUMN 0 orang sebanyak 0%, Wiraswasta 1 orang sebanyak 2,8% dan lainnya 3 orang sebanyak 5,6%

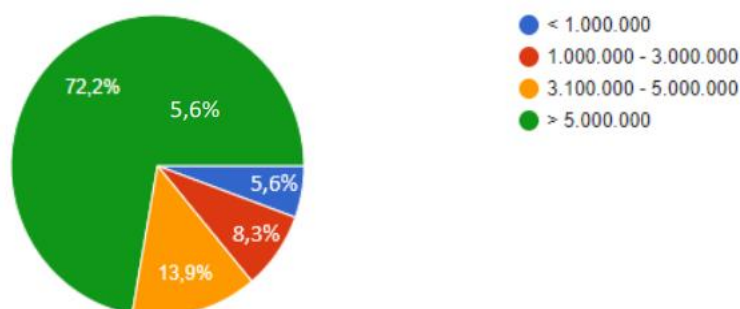


Gambar 3.3 Diagram Pekerjaan

Tabel 3.5 Penghasilan

Perbulan	Jumlah Responden	Hasil
< 1.000.000	2	5,6%
1.000.000 – 3.000.000	3	8,3%
3.100.000 – 5.000.000	5	13,9%
>5.000.000	26	72,2%

Berdasarkan tabel 3.5 didapatkan berdasarkan penghasilan <1.000.000 2 orang sebanyak 5,6%, 1.000.000-3.000.000 3 orang sebanyak 8,3%, 3.100.000 - 5.000.000 5 orang sebanyak 13,9% dan >5.000.000 26 orang sebanyak 72,2%.

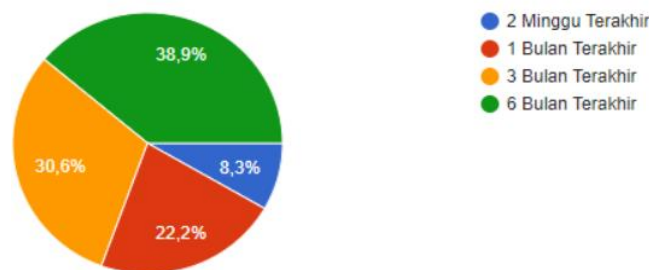


Gambar 3.4 Diagram Penghasilan

Tabel 3.6 Pengguna Aplikasi

Pengguna Aplikasi	Jumlah Responden	Hasil
2 Minggu	3	8,3%
1 Bulan	8	22,2%
3 Bulan	11	30,6%
6 Bulan	14	38,9%

Berdasarkan tabel 3.6 didapatkan berdasarkan pengguna aplikasi 2 Minggu 3 orang sebanyak 8,3%, 1 bulan 8 orang sebanyak 22,2%, 3 bulan 11 orang sebanyak 30,6%, 6 bulan 14 orang sebanyak 38,9%.



Gambar 3.5 Diagram Pengguna Aplikasi

Teknik Model Analisis

Penelitian ini menggunakan teknik *analisis regresi linier* berganda, yang merupakan cara untuk memodelkan hubungan antara dua set *variabel*. Hasilnya adalah persamaan *regresi linier* yang dapat digunakan untuk membuat prediksi tentang data. *Regresi linier* berganda ini melibatkan empat asumsi yang perlu diuji terlebih dahulu. Metode analisis data ini menggunakan *regresi linier* berganda, yang melibatkan serangkaian tahapan metode, termasuk uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (*normalitas dan linearitas*), serta uji *hipotesis* (simultan dan parsial).

1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat akurasi instrumen pengukuran dalam mencapai tujuannya. Dalam penelitian ini, pengujian validitas menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26, dan tujuannya adalah untuk menentukan apakah setiap pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid atau tidak. Hasil perhitungan yang menghasilkan nilai $\text{sig} < 5\%$ atau nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ menunjukkan data yang valid (sah), sementara nilai $\text{sig} > 5\%$ atau nilai $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ menunjukkan ketidakvalidan data (tidak sah).

2. Uji Realibilitas

Alat pengukur dianggap andal jika mampu memberikan pengukuran yang konsisten dengan apa yang seharusnya diukur dan sejauh mana alat pengukur tersebut konsisten dengan dirinya sendiri. Untuk menguji *reliabilitas* seluruh item atau pernyataan dalam penelitian ini, akan digunakan rumus *Cronbach's alpha* (*koefisien alfa Cronbach*), di mana secara umum dianggap andal jika nilai *alfa Cronbach* $> 0,6$.

3. Heteroskedasitas

Heteroskedasitas dilihat untuk menguji model regresi jika terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain atau untuk melihat penularan data. Jika

variance dari residual atau pengawasan yang lain tetap, maka disebut *homokedasitas* dan jika berbeda disebut *heterokedasitas*. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya *heteroskedastisitas*. dikatakan terlepas dari *heteroskedastisitas* apabila nilai F hitung lebih besar dari nilai *signifikansi* yaitu 0,05.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas data diperlukan untuk menentukan sejauh mana sampel yang dianalisis mewakili populasi data. Dengan mengetahui apakah data terdistribusi secara normal, maka dapat dipilih alat uji yang sesuai. Uji normalitas ini umumnya dilakukan sebelum melakukan analisis regresi dan korelasi, dengan tujuan untuk memeriksa apakah dalam suatu regresi, baik variabel terikat maupun variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah saat data terdistribusi normal dan regresi juga memenuhi asumsi normalitas. Dalam menggunakan SPSS versi 26, uji ini dapat dilakukan dengan metode *Normal Probability Plot* (NPP).

5. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel bebas dan variabel terkait, dengan tujuan untuk menentukan apakah hubungan tersebut bersifat linear atau tidak. Uji ini menggunakan uji F. Penilaian hasil uji linearitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *c* hitung dan *c* tabel. Jika nilai *c* hitung lebih kecil dari *c* tabel, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel bersifat linear.

6. Uji f (Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

7. Uji t (Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent*.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur untuk sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

- ✓ Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, kesimpulannya item kuesioner tersebut valid.
- ✓ Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, kesimpulannya item kuesioner tersebut tidak valid.

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Indikator	R	R	Hasil	Status
		Hitung	Tabel		
Visibility Of System Status	X1.1	.719	0.3291	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
	X1.2	.872	0.3291	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
	X1.3	.727	0.3291	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
Match Between System and the Real World	X2.1	.824	0.3291	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
	X2.2	.808	0.3291	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
	X2.3	.804	0.3291	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid

<i>User Control and Freedom</i>	X3.1	.632	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X3.2	.620	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X3.3	.584	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Consistency and Standards</i>	X4.1	.767	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X4.2	.767	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Error Prevention</i>	X5.1	.834	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X5.2	.828	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X5.3	.772	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Recognition Rather Than Recall</i>	X6.1	.742	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X6.2	.765	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X6.3	.883	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Flexibility and Efficient of Use</i>	X7.1	.722	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X7.2	.722	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	X8.1	.719	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X8.2	.867	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X8.3	.694	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Help Users Recognize, Dialogue, and Recovers From Errors</i>	X9.1	.896	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X9.2	.935	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X9.3	.794	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Help and Documentation</i>	X10.1	.800	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X10.2	.800	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Usability</i>	Y1	.643	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y2	.433	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y3	.454	0.3291	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Berdasarkan tabel 1. Tentang uji validitas maka dapat dilihat bahwa pernyataan diatas dinyatakan valid dari jumlah pertanyaan yang terdiri dari 30 pertanyaan. Hal ini dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}

Uji Realibilitas

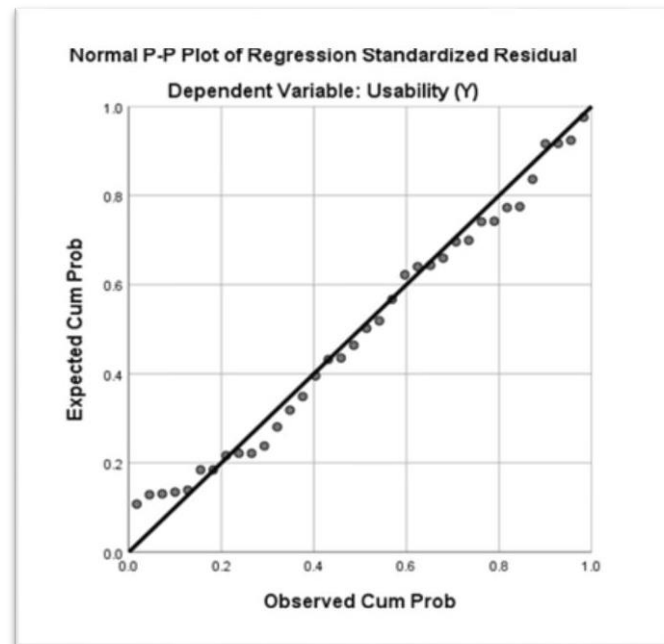
Analisis regresi sederhana digunakan untuk mencari pengaruh antara variabel *independen* (X) dan *dependen* (Y). Hasil analisis perhitungan regresi sederhana sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha		Keterangan
	Standar	Hasil	
<i>Visibility Of System Status</i>	0,6	0,876	Realibilitas Sangat Tinggi
<i>Match Between System and the Real World</i>	0,6	0,906	Realibilitas Sangat Tinggi
<i>User Control and Freedom</i>	0,6	0,775	Realibilitas Tinggi
<i>Consistency and Standards</i>	0,6	0,864	Realibilitas Sangat Tinggi
<i>Error Prevention</i>	0,6	0,905	Realibilitas Sangat Tinggi
<i>Recognition Rather Than Recall</i>	0,6	0,896	Realibilitas Sangat Tinggi
<i>Flexibility and Efficient of Use</i>	0,6	0,906	Realibilitas Sangat Tinggi
<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	0,6	0,871	Realibilitas Sangat Tinggi
<i>Help Users Recognize, Dialogue, and Recovers From Errors</i>	0,6	0,939	Realibilitas Sangat Tinggi
<i>Help and Documentation</i>	0,6	0,889	Realibilitas Sangat Tinggi
<i>Usability</i>	0,6	0,686	Realibilitas Tinggi

Uji Normalitas

Uji normalitas dibuat untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Secara umum, model regresi yang baik adalah distribusi data normal dan regresi juga memenuhi normalitas regresi atau mendekati normal. Dengan program SPSS, uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan Metode *Normal Probability Plot*(NPP).



Grafik 1. Hasil Uji Normalitas

Gambar 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.71175849
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.106
	Negative	-.071
Test Statistic		.106
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada Tabel 4.11 dengan menggunakan uji *Normal Probability Plot* (NPP), diperoleh hasil titik-titik plotting yang berada di sekitar garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa populasi nilai variabel X memiliki distribusi normal. Sebagai penguat hasil pengujian, penulis juga melakukan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* yang menghasilkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa populasi nilai variabel X juga memiliki distribusi normal.

Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data yaitu apakah dua variabel memiliki hubungan yang linear atau tidak.

Gambar 4. Hasil uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Usability (Y) * X	Between Groups	(Combined)	66.972	20	3.349	8.489	.000
		Linearity	41.906	1	41.906	106.241	.000
		Deviation from Linearity	25.066	19	1.319	3.345	.011
	Within Groups		5.917	15	.394		
	Total		72.889	35			

Dari output diatas, hasil dari uji linearitas dapat dilihat pada *output Anova Table*. Dapat diketahui bahwa nalia *signifikasi* pada X yang menyatakan bahwa Y^*X pada kolom *deviation for linearty* sebesar 0,011 *signifikansinya* lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas (X) dan variabel terkait (Y) terdapat hubungan *liniear*

Uji f (Simultan)

Gambar 5. Hasil Uji f (Simultan)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.870 ^a	.757	.659	.84216	1.840

Uji t (Parsial)

Gambar 6. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.090	1.104		3.704	.001		
	Visibility Of System Status (X1)	.492	.266	.653	1.845	.077	.078	12.891
	Match Between System and The Real World (X2)	.023	.185	.028	.124	.903	.184	5.425
	User Control and Freedom, Consistency and Standard (X3)	-.165	.195	-.198	-.846	.406	.178	5.604
	Error Prevention (X4)	-.005	.270	-.004	-.017	.986	.165	6.053
	Recognition Rather Than Retail (X5)	-.427	.333	-.536	-1.284	.211	.056	17.889

Flexibility and Minimalist Design (X6)	.502	.190	.681	2.635	.014	.146	6.869
Aesthetic and Minimalist Design (X7)	.246	.262	.211	.937	.358	.192	5.207
Help Users Recognize (X8)	.273	.206	.365	1.322	.198	.128	7.821
Diagnose and Recovers From Errors (X9)	-.333	.176	-.442	-	.070	.179	5.582
Help and Documentation (X10)	.078	.088	.137	.886	.384	.408	2.449

a. Dependent Variable: Usability (Y)

Hasil uji parsial terhadap variabel X1 terhadap Y menunjukkan bahwa nilai t adalah 1.845, dengan nilai *signifikansi* (p value) sebesar 0,077. Karena p value < 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa X1, jika mempertimbangkan variabel lain, memiliki pengaruh yang signifikan secara PARSIAL terhadap variabel dependen Y. Secara lebih spesifik, jika semua variabel selain X1 diasumsikan tetap, maka Y dapat berubah sebesar *koefisien* atau *slope* (B) yaitu 0,492. Estimasi ini memiliki makna statistik karena p value uji t parsial 0,077 < 0,10, yang berarti kita menerima *hipotesis alternatif* (H1). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X6, dan X9 memiliki pengaruh parsial yang signifikan, karena p value < 0,05. Namun, variabel lainnya tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

V. KESIMPULAN

Hasil analisis menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* pada aplikasi Tiket.com menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Evaluasi terhadap pengaruh kualitas terhadap *usability* aplikasi Tiket.com dikategorikan sebagai baik. Berdasarkan uji *regresi linier* berganda, nilai *signifikansi* yang diperoleh adalah 0,000. Karena nilai *signifikansi* (sig) ini kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa *hipotesis nol* (Ho) ditolak dan *hipotesis alternatif* (Ha) diterima. Ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas, termasuk *Visibility Of System*, *Match Between System and the Real World*, *User Control and Freedom*, *Consistency and Standards*, *Error Prevention*, *Recognition Rather Than Recall*, *Flexibility and Efficiency of Use*, *Aesthetic and Minimalist Design*, *Help Users Recognize*, *Dialogue*, *Recovery From Errors*, dan *Help and Documentation*, terhadap *Usability* aplikasi Tiket.com.
2. Hasil uji parsial (uji T) menunjukkan bahwa nilai sig tertinggi adalah 0,986 pada variabel X4, yaitu *Consistency and Standards* dengan indikator pernyataan bahwa aplikasi Tiket.com memunculkan modul yang sesuai untuk setiap tombol yang dipilih. Karena nilai sig sebesar 0,986 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa *hipotesis nol* (Ho) diterima dan *hipotesis alternatif* (Ha) ditolak. Ini berarti bahwa secara parsial, variabel bebas (X) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)..

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* pada aplikasi Tiket.com, dapat disimpulkan bahwa kualitas aplikasi berpengaruh baik terhadap *usability*-nya. Hasil uji *regresi linier* berganda menunjukkan *signifikansi* yang rendah (0,000), mengindikasikan adanya pengaruh simultan dari berbagai faktor kualitas terhadap *usability* Tiket.com. Namun, pada uji parsial, variabel *Consistency and Standards* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *usability*. Secara keseluruhan, evaluasi kualitas aplikasi ini memberikan pandangan positif terhadap pengalaman pengguna pada Tiket.com, dengan catatan perlu perhatian khusus terhadap faktor konsistensi dan standar.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada tempat kami berabdi di Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informatika Universitas Nusa Mandiri Tangerang yang telah memberikan motivasi kepada kami. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada keluarga kami yang paling kami sayangi.

VII. REFERENSI

- Angelia, D., 2023. Aplikasi Traveling Pilihan Masyarakat Indonesia untuk Liburan Tahun Baru 2023. [Online] Available at: <https://goodstats.id/article/aplikasi-traveling-pilihan-masyarakat-indonesia-untuk-liburan-tahun-baru-2023> [Accessed 18 April 2023].
- Astuti, M. I., 2016. Analisis Kemenarikan *Desain Website*, Reputasi Vendor, dan Persepsi Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Belanja Online Dengan Persepsi Nilai Pelanggan Sebagai *Variabel Intervening*. *Diponegoro Journal Of Management*, 5(23), pp. 1-17.
- Baladina, I. A. a. K. A., 2018. Analisis Hasil Perbandingan Penerapan Metode *Heuristic Evaluation* Menggunakan Persona dan Tanpa Persona (Studi Kasus : Situs *Web Female Daily*). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya*, 2(12), pp. 7050-7057.
- Budiaji1*, W., 2013. Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan Desember*, 2(2), pp. 127-123.
- Dewi, Y. D. H. a. F. V. P. F. K. S., 2022. "Analisis *Usability* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dan *Web Usability Evaluation Tool* pada *Website ACC Career*." *Jurnal Buana*, pp. 126-135.
- Indrayani, A. D., 2020. Analisis *Usability* Aplikasi iBandung Menggunakan *Heuristic Evaluation Method*. *JlIM Merpati (Menara Penelitian Akademi Teknologi Informasi)*, p. 89.
- Joana, 2010. "Penyusunan *Usability Index Browser*." Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Jordan, A. T. a. B. R. B., 2022. Analisa *Usability* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dan *End User Computing Satisfaction*. *Website infobengkel*.
- Mustikaningtyas, B. A. S. M. C. D. P. A., 2016. Analisis *Usability* pada *Website* Universitas Brawijaya dengan *Heuristic Evaluation*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3, p. 188.
- Nielsen, B. J. a. R., 2013. *Mobile Usability*. *United States of America*. Nielsen, J., 1993. *Usability Engineering*. New York: Academic Press.
- Saifulloh, A. N., 2015. *Evaluasi Desain Antarmuka Dengan Pendekatan Kemudahan Penggunaan* (Studi Kasus *Mobile App Sport Galaxy Center*). *Jurnal Ilmiah Dasi*, 16(4), Pp. 55-58.
- Shabur, H. d. R., 2015. "Implementasi *E-Commerce* Sebagai Media Penjualan Online (Studi Kasus Pada Toko Pastbrik Kota Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis*, 29, 1 Desember.
- Tiket.com, 2011. Tentang Tiket.com. [Online] Available at: <https://m.tiket.com/info/about-us>. Wita, P. A. a. N., 2022. Analisis Minat Pengguna OTA Tiket.com di Indonesia Menggunakan Model Pendekatan Modifikasi UTAUT2. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, pp. 36-54.