

Penerapan *Usability Testing* UI/UX pada Evaluasi *Website* Locket.Com dalam Pembelian Tiket Konser K-Pop

Laila Rahmania Anjani¹, Paramitha Nerisafitra²

^{1,2} Teknik Informatika, Universitas Negeri Surabaya

¹lailarahmania.22028@mhs.unesa.ac.id

²paramithanerisafitra@unesa.ac.id

Abstrak— Pertumbuhan pesat industri konser K-Pop di Indonesia turut mendorong tingginya permintaan terhadap platform penjualan tiket konser secara daring. Salah satu platform yang banyak digunakan adalah Locket.com, namun layanan ini masih menghadapi berbagai keluhan pengguna, antara lain kesulitan navigasi, antrian virtual yang tidak transparan, batas waktu checkout yang terlalu singkat, serta gangguan performa sistem saat lonjakan traffic. Permasalahan tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna dalam proses pembelian tiket. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat usability website Locket.com pada konteks pembelian tiket konser K-Pop serta merumuskan rekomendasi perbaikan antarmuka berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Metode yang digunakan adalah Usability Testing berbasis model Nielsen, yang mencakup lima aspek yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. Pengujian dilakukan terhadap tiga orang tester melalui serangkaian test case pada mockup antarmuka website, dengan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara keseluruhan Locket.com memiliki tingkat usability yang baik, terutama pada aspek *efficiency* dan *error* yang menunjukkan performa sistem cukup andal dengan tingkat kesalahan rendah. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala pada aspek *learnability* dan *memorability* yang berkaitan dengan konsistensi navigasi dan tampilan antarmuka, sehingga pengguna baru memerlukan waktu lebih lama untuk memahami alur sistem. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada desain navigasi, penyederhanaan alur, peningkatan konsistensi antarmuka, serta penambahan fitur bantuan seperti tutorial guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

Kata Kunci— Usability Testing, Antarmuka Pengguna, Evaluasi Website, Locket.com, Penjualan Tiket Konser K-Pop.

I. PENDAHULUAN

Industri musik global, khususnya konser K-Pop, mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan laporan Statista (2021), pendapatan industri musik global diperkirakan mencapai USD 23,1 miliar pada tahun 2021, dengan kontribusi signifikan dari penjualan tiket konser. Fenomena ini juga meluas ke Indonesia, di mana jumlah penggemar K-Pop terus meningkat sehingga pengalaman pengguna (user experience) dalam membeli tiket konser menjadi aspek yang sangat penting bagi loyalitas pengguna.

Salah satu penyedia layanan pembelian tiket konser secara daring di Indonesia adalah Locket.com (PT Global Locket Sejahtera). Meskipun transaksi tiket daring terus meningkat, banyak pengguna masih mengalami kendala, di antaranya antrian virtual yang panjang dan kurang transparan, batas waktu checkout yang terlalu singkat sehingga tiket kembali dijual oleh sistem, website yang freeze saat lonjakan akses (war tiket), serta pengguna yang tiba-tiba logout atau gagal

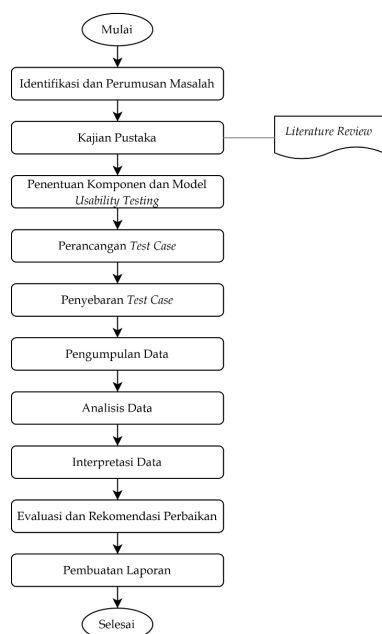
login. Survei Nielsen (2022) turut melaporkan bahwa sekitar 40% pengguna situs pembelian tiket konser K-Pop di Indonesia menyatakan ketidakpuasan terhadap pengalaman penggunaan, yang berdampak pada keputusan pembelian berikutnya.

Penelitian terdahulu mengenai kepuasan pengguna platform digital umumnya berfokus pada aspek teknis sistem informasi atau e-commerce secara umum, tanpa mempertimbangkan konteks spesifik seperti pembelian tiket konser. Selain itu, kerangka evaluasi yang digunakan sering kali tidak sistematis sehingga belum memberikan gambaran jelas mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada Locket.com. Hal ini menjadi urgensi bagi penelitian ini untuk mengevaluasi usability website Locket.com secara terstruktur menggunakan metode yang telah teruji.

Penelitian ini menggunakan metode *Usability Testing* berdasarkan model Nielsen yang mencakup lima aspek, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. Tujuan penelitian adalah (1) mengetahui pengaruh usability website Locket.com pada pembelian tiket konser K-Pop, dan (2) memberikan rekomendasi perbaikan UI/UX berdasarkan hasil evaluasi. Penelitian dibatasi pada evaluasi mockup UI website Locket.com dengan melibatkan tiga pengguna berusia di atas 18 tahun yang pernah mengakses dan membeli tiket konser K-Pop secara daring. Hasil penelitian diharapkan memberikan wawasan bagi penyelenggara konser dan pengembang Locket.com dalam meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pengguna.

II. METODE PENELITIAN

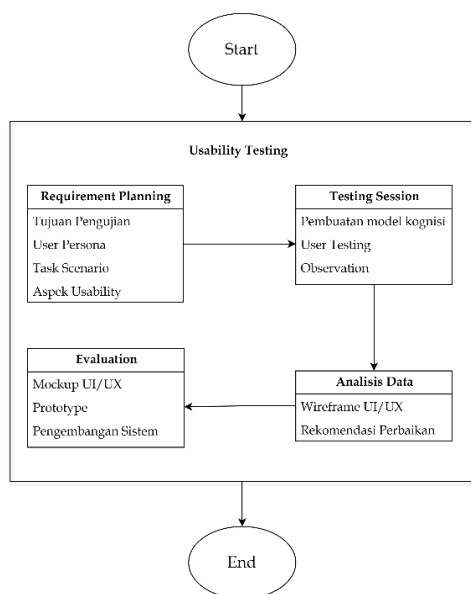
Penelitian ini melalui beberapa tahapan terstruktur yang ditunjukkan pada diagram alur penelitian di Gbr. 1



Gbr. 1 Alur Tahapan Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menganalisis kepuasan pengguna website Locket.com serta menguji variabel-variabel yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Tahapan penelitian diawali dengan identifikasi dan perumusan masalah berdasarkan studi pustaka dan penelitian terdahulu, dilanjutkan dengan pengembangan model penelitian menggunakan kerangka Usability Testing, pengumpulan data, perancangan dan pelaksanaan pengujian test case, analisis data, pembahasan dan interpretasi hasil, hingga penarikan kesimpulan dan saran.

A. Model Usability Testing



Gbr. 2 Konseptual Usability Testing

Menurut Bauer (2010), *usability testing* adalah pengukuran efisiensi, kemudahan mempelajari, serta kemampuan mengingat cara berinteraksi dengan sistem tanpa mengalami kesulitan berarti. Model Nielsen membagi usability ke dalam lima atribut utama, yaitu *learnability* (seberapa mudah

pengguna baru mempelajari sistem), *efficiency* (seberapa cepat pengguna menyelesaikan tugas setelah mempelajari sistem), *memorability* (seberapa mudah pengguna mengingat kembali cara penggunaan sistem setelah jeda waktu tertentu), *error* (jumlah dan tingkat keparahan kesalahan yang dilakukan pengguna serta kemudahan pemulihannya), dan *satisfaction* (seberapa nyaman pengguna saat menggunakan sistem). Kelima atribut tersebut menjadi acuan utama dalam merancang test case dan menganalisis hasil pengujian pada penelitian ini. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dibedakan menjadi variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan pengguna (user satisfaction), sedangkan variabel independennya adalah *learnability*, *satisfaction*, *efficiency*, *memorability*, dan *error*. Kelima aspek tersebut dievaluasi melalui serangkaian test case yang dijalankan oleh tester untuk mengetahui apakah sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna. Hasil pengujian kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi permasalahan usability yang ada, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan berupa wireframe, mockup, dan prototype guna meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna pada website Locket.com. Model ini menunjukkan bahwa semakin baik nilai pada aspek *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*, maka semakin baik pula tingkat usability sistem yang dihasilkan.

B. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui studi literatur yang relevan, mencakup e-book, jurnal, skripsi, dan artikel ilmiah mengenai evaluasi kepuasan pengguna website menggunakan Usability Testing. Selain itu, dilakukan studi komparatif terhadap beberapa penelitian sejenis sebagai bahan referensi tambahan, serta pengujian langsung berupa serangkaian test case yang dijalankan oleh tiga tester terhadap mockup antarmuka Locket.com.

C. Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pengguna dengan aspek usability (*learnability*, *satisfaction*, *efficiency*, *memorability*, dan *error*). Data hasil pengujian dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel. Nilai efisiensi dan *learnability* yang tinggi mengindikasikan sistem mudah digunakan dan dipelajari, tingkat error yang rendah menunjukkan keandalan sistem, sedangkan nilai *memorability* yang tinggi menunjukkan kemampuan pengguna mengingat kembali cara penggunaan sistem. Hasil interpretasi ini menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan antarmuka.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian terdiri atas pedoman wawancara untuk menggali kebutuhan pengguna, lembar observasi untuk mencatat hasil pengamatan, serta skenario test case untuk menguji fungsionalitas sistem pada modul Login, Registrasi, Pencarian Event, Detail Event, Pemilihan Tiket, Checkout, dan Logout.

E. Website, Test Case, Wireframe, dan Mockup

Website merupakan kumpulan halaman web yang saling terhubung dan dapat diakses secara publik melalui peramban (browser), yang dapat dibuat dan dikelola oleh individu, kelompok, maupun organisasi untuk berbagai tujuan (Rouse, 2020). *Test case* merupakan komponen penting dalam pengujian sistem yang berisi langkah pengujian, data masukan, dan hasil yang diharapkan, digunakan untuk mensimulasikan aktivitas nyata pengguna seperti login, pencarian informasi, pemilihan tiket, hingga checkout. *Wireframe* adalah representasi awal rancangan antarmuka yang berfokus pada struktur, tata letak, dan alur navigasi tanpa memperhatikan aspek visual yang kompleks, sedangkan *mockup* merupakan representasi visual antarmuka yang lebih detail, menampilkan warna, tipografi, dan tata letak yang mendekati tampilan akhir sistem. Wireframe dan mockup digunakan secara berurutan dalam penelitian ini sebagai media evaluasi sebelum rekomendasi perbaikan diimplementasikan ke tahap pengembangan.

F. User Interface dan User Experience

User interface (UI) adalah cara program dan pengguna berinteraksi, yang berfungsi menerjemahkan informasi antara pengguna dan sistem; kualitas UI ditentukan oleh seberapa mudah pengguna memahami dan mengoperasikan tampilan yang disediakan (Harris, 2017). Sementara itu, *user experience* (UX) menurut ISO 9241-210 adalah persepsi dan respons seseorang terhadap penggunaan suatu produk, sistem, atau jasa, yang mencerminkan tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna. UI yang responsif dan mudah dipahami akan mendorong UX yang lebih baik, sehingga kedua aspek ini saling melengkapi dalam menentukan keberhasilan sebuah produk digital, termasuk website pembelian tiket konser seperti Loket.com.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perancangan dan Pelaksanaan Pengujian

Pengujian usability dilakukan terhadap mockup *UI website* Loket.com menggunakan test case yang disusun untuk setiap modul utama, yaitu *Login*, Registrasi, Pencarian *Event*, Detail *Event*, Pembuatan *Event*, Pemilihan Tiket, Checkout, dan *Logout*. Setiap test case memuat langkah pengujian (test steps), data masukan (test input), hasil yang diharapkan (expected results), serta hasil aktual (actual results) yang dibandingkan untuk menentukan status keberhasilan pengujian. Pengujian dilakukan oleh tiga tester yang berperan sebagai pengguna dengan karakteristik berbeda untuk merepresentasikan variasi pengalaman pengguna nyata. Hasil pengujian kemudian dianalisis berdasarkan lima aspek usability, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*, sebagaimana dirangkum pada Tabel I.

TABEL I HASIL PENGUJIAN USABILITY PER ASPEK

Aspek Usability	Hasil Pengujian
<i>Learnability</i>	Sebagian besar alur dapat dipelajari, namun konsistensi navigasi pada beberapa

	halaman masih perlu ditingkatkan.
<i>Efficiency</i>	Pengguna mampu menyelesaikan tugas pembelian tiket secara relatif cepat dan tidak berbelit.
<i>Memorability</i>	Pengguna cukup mudah mengingat alur utama, tetapi konsistensi tampilan antarhalaman masih kurang.
<i>Error</i>	Tingkat kesalahan pengguna tergolong rendah dan sistem cukup andal dalam menangani input tidak valid.
<i>Satisfaction</i>	Pengguna merasa cukup puas dengan alur transaksi, terutama pada proses checkout dan konfirmasi.

B. Hasil Pengujian Usability

Hasil pengujian terhadap seluruh test case menunjukkan bahwa mayoritas skenario, termasuk login, pencarian event, pemilihan tiket, proses checkout, hingga logout, berstatus *success* dengan hasil aktual yang sesuai dengan hasil yang diharapkan. Sebagai contoh, pada modul checkout (TC-U7-01), pengguna yang melengkapi seluruh data secara benar berhasil melanjutkan ke tahap pembayaran tanpa terjadi error, sedangkan pada skenario dengan data tidak valid (TC-U7-02), sistem berhasil mencegah pengguna melanjutkan ke tahap berikutnya, meskipun pesan kesalahan yang ditampilkan dinilai masih kurang informatif. Pada modul logout (TC-U8-01), pengguna dapat keluar dari sistem dan diarahkan kembali ke halaman login secara langsung, yang dinilai memudahkan pemahaman pengguna terhadap hasil aksi yang dilakukan.

Secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan bahwa website Loket.com memiliki tingkat usability yang baik dan dapat diterima oleh pengguna, khususnya pada aspek *efficiency* dan *error*. Namun demikian, aspek *learnability* dan *memorability* masih menjadi titik lemah, terutama terkait konsistensi navigasi dan tampilan antarmuka antarhalaman, sehingga pengguna baru memerlukan waktu adaptasi yang lebih lama.

TABEL II CONTOH RINGKASAN HASIL PENGUJIAN TEST CASE

Test Case ID	Modul	Langkah Pengujian (Ringkas)	Status
TC-U1-01	Login	Login dengan kredensial valid.	Success
TC-U2-01	Registrasi	Pembuatan akun pengguna dengan data valid.	Success
TC-U3-01	Pencarian <i>Events</i>	Fitur pencarian <i>events</i> berdasarkan kata kunci tertentu.	Success
TC-U4-01	Melihat <i>Events</i>	Melihat <i>events</i> yang tersedia.	Success
TC-U5-02	Membuat <i>Events</i>	Membuat <i>events</i> baru pada <i>system</i> .	Pending
TC-U6-	Memilih	Memilih jenis tiket yang	Success

03	Tiket	tersedia pada halaman <i>event</i> .	
TC-U7-01	Checkout	Klik tombol "Previous" pada halaman pembayaran.	Success
TC-U8-01	Logout	Logout melalui menu profile pengguna.	Success

Tabel II menunjukkan sebagian dari keseluruhan test case yang diujikan pada penelitian ini. Pola yang sama, yaitu status success dengan catatan perbaikan minor pada aspek pesan kesalahan dan konsistensi tampilan, juga ditemukan pada modul Registrasi, Pencarian Event, Detail Event, dan Pembuatan Event, sehingga dapat disimpulkan bahwa fungsi inti website Loket.com telah berjalan sesuai harapan meskipun pengalaman pengguna pada level antarmuka masih dapat dioptimalkan.

C. Implementasi Perbaikan pada Mockup

Rekomendasi perbaikan yang diperoleh selanjutnya diimplementasikan ke dalam bentuk mockup desain ulang antarmuka pada lima halaman utama, yaitu *Homepage*, *Buy Ticket(s)*, *Login*, *Events*, dan *Checkout*. Perbaikan difokuskan pada penyederhanaan alur navigasi, peningkatan konsistensi tata letak elemen antarhalaman, perbaikan hierarki informasi pada halaman pemilihan tiket dan *event*, serta penambahan elemen bantuan visual pada proses *checkout* untuk mengurangi potensi kebingungan pengguna. Desain baru ini diharapkan dapat meningkatkan capaian pada aspek learnability dan memorability tanpa mengurangi efisiensi yang telah dicapai pada desain sebelumnya.

1. Wireframe

Wireframe berfungsi sebagai blueprint yang menggambarkan struktur halaman, posisi elemen seperti menu, tombol, gambar, dan konten, serta alur interaksi pengguna.

a. Wireframe Homepage



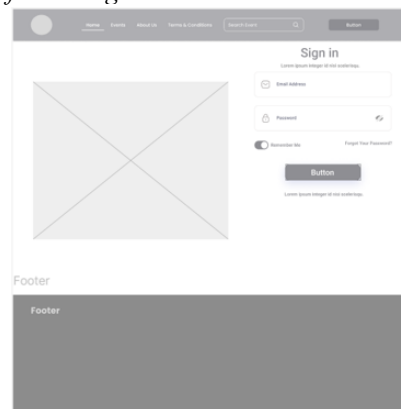
Gbr. 3 Wireframe Homepage

b. Wireframe Buy Ticket(s)



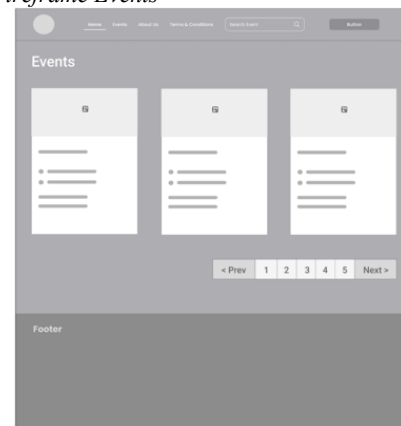
Gbr. 4 Wireframe Buy Ticket(s)

c. Wireframe Login



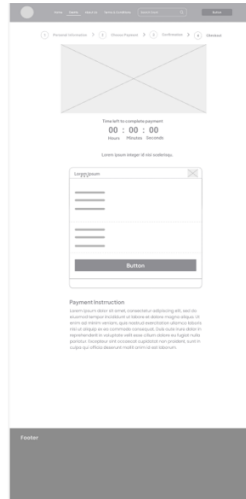
Gbr. 5 Wireframe Login

d. Wireframe Events



Gbr. 6 Wireframe Events

e. Wireframe Checkout

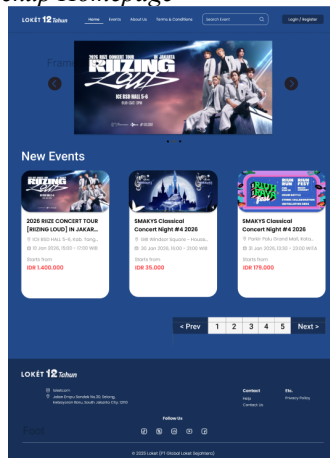


Gbr. 7 Wireframe Checkout

2. Mockup

Merancang tampilan visual dan *user experience* dari sebuah *website* atau aplikasi agar terlihat menarik, mudah digunakan, dan sesuai dengan tujuan sistem.

a. Mockup Homepage



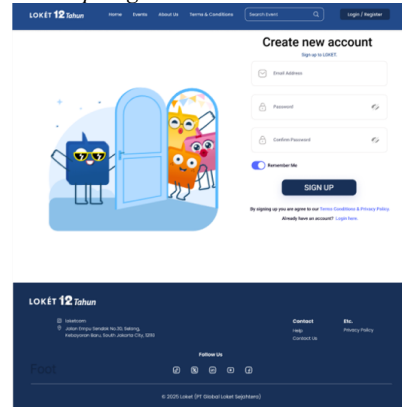
Gbr. 8 Mockup Homepage

b. Mockup Buy Ticket(s)



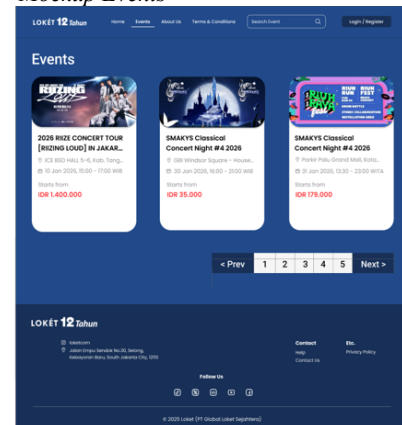
Gbr. 9 Mockup Buy Ticket(s)

c. Mockup Login



Gbr. 10 Mockup Login

d. Mockup Events



Gbr. 11 Mockup Events

e. Mockup Checkout



Gbr. 12 Mockup Checkout

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan *Usability Testing* pada evaluasi website Locket.com dalam pembelian tiket konser K-Pop, dapat disimpulkan bahwa website Locket.com memiliki tingkat usability yang baik dan dapat

diterima oleh pengguna. Pengguna mampu menjalankan fungsi utama *website*, seperti mencari informasi konser K-Pop dan melakukan pembelian tiket, secara efektif dan efisien. Website Locket.com juga dinilai mudah dipahami dan cukup nyaman digunakan, meskipun masih ditemukan kendala pada aspek tampilan antarmuka dan alur navigasi tertentu yang berpotensi memengaruhi kenyamanan pengguna.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan kepada pengelola *website* Locket.com untuk melakukan perbaikan pada aspek antarmuka dan pengalaman pengguna, khususnya terkait kejelasan navigasi, konsistensi desain, serta penyajian informasi *event* konser K-Pop yang lebih informatif. Pengembangan fitur bantuan dan peningkatan akses layanan pelanggan juga perlu diperhatikan untuk membantu pengguna ketika mengalami kendala selama proses pembelian tiket. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan metode *usability testing* tambahan, seperti *System Usability Scale* (SUS), atau melibatkan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan mendalam.

REFERENSI

- [1] Abdillah, M. T., Kurniastuti, I., Susanto, F. A., dan Yudianto, F., "Implementasi black box testing dan usability testing pada website sekolah MI Miftahul Ulum Warugunung Surabaya," *Journal of Computer Science and Visual Communication Design*, vol. 8, no. 1, hal. 234–242, 2023.
- [2] Akbar, A. M., dan Suhartana, I. K. G., "Analisis Usability Testing pada Situs Web Dinas Kominfo Kabupaten Buleleng," *Prosiding Seminar Nasional Universitas Ma Chung*, vol. 2, hal. 144–153, 2022.
- [3] Alifia, T. M., Aji, N. P., Arsyad, A. A., dan Maghfiroh, L. R., "Perbaikan User Interface Menggunakan Usability Testing dan Pendekatan Human-Centered Design," *Seminar Nasional Official Statistics*, vol. 2021, no. 1, hal. 926–934, 2021.
- [4] Anjani, M. P., Kurniawati, I., Amsury, F., dan Heriyanto, H., "Analisis dan Evaluasi Usability Website Bank Woori Saudara Indonesia Menggunakan Metode Usability Testing," *Jurnal Infortech*, vol. 7, no. 1, hal. 34–42, 2025.
- [5] Buana, W., dan Sari, B. N., "Analisis user interface meningkatkan pengalaman pengguna menggunakan usability testing pada aplikasi android course," *DoubleClick: Journal of Computer and Information Technology*, vol. 5, no. 2, hal. 91–97, 2022.
- [6] Deni, D. K., dan Ferida, F. Y., "Usability Testing Penggunaan Menu Kartu Hasil Studi di Website Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Yogyakarta," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, vol. 2, no. 1, hal. 41–52, 2023.
- [7] Dyayu, A. L., Beny, B., dan Yani, H., "Evaluasi usability aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode usability testing dan system usability scale (SUS)," *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, vol. 3, no. 1, hal. 395–404, 2023.
- [8] Fuad, E., Hayami, R., dan Kharisma, A., "Evaluasi usability website e-learning UMRI terhadap mahasiswa UMRI menggunakan metode usability testing," *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, vol. 2, no. 2, hal. 74–82, 2021.
- [9] Hijriah, S., dan Irawan, D., "Analisis website e-government kecamatan menggunakan metode usability testing," *ZONasi: Jurnal Sistem Informasi*, vol. 5, no. 3, hal. 419–430, 2023.
- [10] Idota, P. J., Wijoyo, S. H., dan Mursityo, Y. T., "Evaluasi Aspek Usability pada Situs MyAlkes menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 7, no. 6, hal. 2815–2824, 2023.
- [11] Karengke, M., Surasa, H., dan Zaman, B., "Evaluasi Penggunaan Website Renovation Menggunakan Metode Usability Testing," *JTRISTE*, vol. 9, no. 1, hal. 83–97, 2022.
- [12] Laven, Y., "Evaluasi Usability Berdasarkan Nielsen Model Menggunakan Metode Usability Testing pada Web Sistem Informasi Akademik Universitas Tanjungpura," *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, vol. 4, no. 2, 2020.
- [13] Manik, V., "Evaluasi Usability pada Aplikasi Mobile ACC.ONE menggunakan System Usability Scale (SUS) dan Usability Testing," Disertasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2021.
- [14] Maulani, T. J., Suprpto, S., dan Perdanakusuma, A. R., "Evaluasi user experience menggunakan metode usability testing dan user experience questionnaire (UEQ) (studi kasus: Website superprof.co.id dan zonaprivat.com)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 5, no. 6, hal. 2639–2645, 2021.