

ANALISIS KUALITAS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI M-TIX BERDASARKAN EVALUASI HEURISTIK DAN UEQ

Eko Wantoro Ari Putro, Dzaki Milanda, Lyra Nur Aulia H, Andre Aiman N
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat Raya No.98, Senen, Jakarta Pusat. Email: info@bsi.ac.id. Telp: (021) 8000063

Abstract (English)

Technological advancements have significantly impacted various aspects of life, including digital entertainment such as online cinema ticket booking. The M-Tix app by Cinema XXI aims to provide convenience for users; however, initial evaluations revealed challenges in its user interface (UI) and user experience (UX), such as difficult navigation, non-intuitive interfaces, and inadequate user satisfaction. This study aims to analyze and improve the quality of M-Tix's UI/UX using the Design Thinking approach. The method involves evaluation through the User Experience Questionnaire (UEQ) and Heuristic Evaluation (HE) to identify usability issues based on Nielsen's usability principles. The findings are expected to deliver a more intuitive, engaging, and efficient interface, enhancing user satisfaction and customer loyalty. These UI/UX improvements are also anticipated to strengthen M-Tix's competitiveness in the digital entertainment industry.

Article History

*Submitted: 01 December 2024
Accepted: 07 December 2024
Published: 08 December 2024*

Key Words

User Interface, User Experience, M-Tix, Design Thinking, Heuristic Evaluation.

Abstrak (Indonesia)

Perkembangan teknologi telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk hiburan digital seperti pemesanan tiket bioskop secara daring. Aplikasi M-Tix dari Cinema XXI bertujuan memberikan kenyamanan bagi pengguna, namun evaluasi awal menunjukkan adanya kendala dalam user interface (UI) dan user experience (UX), seperti navigasi sulit, antarmuka kurang intuitif, dan pengalaman pengguna yang tidak memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas UI/UX aplikasi M-Tix menggunakan pendekatan Design Thinking. Metode ini mencakup evaluasi User Experience Questionnaire (UEQ) dan Heuristic Evaluation (HE) untuk mengidentifikasi permasalahan usability berdasarkan prinsip usability Nielsen. Hasil penelitian diharapkan mampu menghasilkan antarmuka yang lebih intuitif, menarik, dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna dan loyalitas pelanggan. Perbaikan UI/UX juga diharapkan dapat memperkuat daya saing aplikasi M-Tix dalam industri hiburan digital.

Sejarah Artikel

*Submitted: 01 December 2024
Accepted: 07 December 2024
Published: 08 December 2024*

Kata Kunci

User Interface, User Experience, M-Tix, Design Thinking, Evaluasi Heuristik.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah memberikan dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan termasuk dalam sektor hiburan. Dalam industri bioskop, kehadiran aplikasi mobile seperti M-Tix dari Cinema XXI menjadi solusi modern untuk memberikan kemudahan dalam memesan tiket secara online. Dengan fitur yang memungkinkan pengguna memesan tiket tanpa harus mengantri, aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Berbagai penelitian dan observasi menunjukkan bahwa aplikasi ini masih menghadapi kendala pada aspek pengalaman pengguna (User Experience/UX). Hasil analisis awal melalui User Experience Questionnaire (UEQ) dan pengujian usability menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki kelemahan pada kejelasan, ketepatan, dan stimulasi, yang menyebabkan antarmuka sulit dipahami dan navigasi yang tidak intuitif. Hal ini berpotensi menurunkan kepuasan pengguna, sebagaimana tercermin dalam ulasan negatif pada platform seperti Google Play Store.

Masalah ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan pengguna dengan implementasi teori UX dalam pengembangan aplikasi. Sementara teori menyatakan bahwa UX yang baik dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan keberhasilan aplikasi, fakta di lapangan menunjukkan bahwa aplikasi M-Tix belum optimal dalam memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Untuk itu, diperlukan pendekatan strategis dalam merancang ulang UI/UX aplikasi ini guna meningkatkan kenyamanan dan efektivitas penggunaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperbaiki fitur UI/UX aplikasi M-Tix dengan menggunakan metode Design Thinking yang berfokus pada kebutuhan pengguna dan mengintegrasikan prinsip usability Nielsen untuk mengidentifikasi serta menyelesaikan permasalahan. Pendekatan ini diharapkan tidak hanya menghasilkan solusi yang inovatif tetapi juga memberikan kontribusi baru dalam penerapan metode desain berbasis pengalaman pengguna pada aplikasi mobile ticketing.

KAJIAN PUSTAKA

User Interface (UI) dan User Experience (UX)

User Interface (UI) dan User Experience (UX) merupakan dua konsep yang saling melengkapi dalam pengembangan aplikasi dan situs web. UI berfokus pada desain visual serta elemen interaktif yang memungkinkan pengguna berinteraksi dengan produk, sementara UX mencakup keseluruhan pengalaman pengguna selama menggunakan produk tersebut. Menurut Lastiansah (2012) UI adalah cara interaksi antara pengguna dan program yang mencakup aspek grafis dan tampilan antarmuka. UI terdiri dari komponen input, seperti perintah melalui perangkat keras seperti keyboard atau mouse, dan output berupa hasil dari sistem berdasarkan perintah tersebut. Sedangkan, UX menurut ISO 9241-210 (2010) mencakup persepsi dan respons pengguna terhadap produk sebelum, selama, dan setelah penggunaan. UX melibatkan aspek emosional, kepercayaan dan preferensi pengguna yang memengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan produk atau layanan tertentu. Pengalaman pengguna yang baik terbukti mampu meningkatkan loyalitas terhadap suatu produk atau layanan.

Evaluasi UI/UX

Evaluasi UI/UX dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam desain dan pengalaman pengguna guna meningkatkan kualitas produk. Salah satu metode yang sering digunakan adalah User Experience Questionnaire (UEQ) yaitu instrumen kuantitatif yang dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap produk dalam enam dimensi meliputi attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Attractiveness mengukur kesan umum pengguna terhadap produk, perspicuity menilai kemudahan dalam memahami sistem, efficiency mengukur efisiensi produk dalam memenuhi kebutuhan pengguna, dependability mengukur keandalan produk, stimulation menilai tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna dan novelty mengukur tingkat kebaruan yang ditawarkan produk. Selain UEQ, metode evaluasi lain yang digunakan adalah Heuristic Evaluation dan Cognitive Walkthrough. Heuristic Evaluation dilakukan oleh evaluator berpengalaman dengan berpedoman pada prinsip usability tertentu untuk mengidentifikasi masalah tanpa melibatkan pengguna secara langsung, sedangkan Cognitive Walkthrough mengevaluasi kemampuan pengguna dalam menyelesaikan tugas melalui analisis langkah demi langkah interaksi mereka dengan sistem.

Proses Desain UI/UX

Proses desain UI/UX melibatkan beberapa tahapan untuk memastikan produk yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik. Tahapan pertama adalah product definition yaitu memahami kebutuhan pasar, pengguna, serta tujuan produk. Tahapan ini diikuti oleh research untuk mengumpulkan data dan literatur yang relevan guna mendukung desain produk. Setelah itu, analysis dilakukan untuk menghasilkan persona pengguna dan mendeskripsikan target pengguna secara spesifik. Tahap design, di mana prototipe dibuat untuk menguji konsep desain sebelum implementasi. Tahap akhir adalah implementation yaitu menerapkan desain yang telah dibuat ke dalam produk akhir dan melakukan pengujian untuk memastikan bahwa semua elemen berjalan sesuai harapan. Proses yang terstruktur ini penting untuk meminimalkan kesalahan desain dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Khatkar, 2019).

Kepuasan Pengguna dan Loyalitas Pelanggan

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama dalam mengevaluasi keberhasilan sebuah produk. Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1994), kepuasan pengguna berkaitan erat dengan pengalaman yang dirasakan saat menggunakan produk. Pengalaman yang positif tidak hanya meningkatkan loyalitas pengguna, tetapi juga mendorong mereka untuk merekomendasikan produk kepada orang lain. Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang baik dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas produk dan meningkatkan tingkat retensi, sehingga memberikan dampak yang signifikan pada keberhasilan produk di pasar. Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa desain UI/UX yang baik sangat penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi M-Tix Cinema XXI dengan pendekatan Design Thinking. Tahapan yang dilalui meliputi empathize untuk memahami kebutuhan pengguna, define untuk mengidentifikasi masalah utama, ideate untuk menghasilkan solusi, prototype untuk mengembangkan solusi awal, dan test untuk mengevaluasi keefektifan solusi tersebut.

Data dikumpulkan melalui User Experience Questionnaire (UEQ) dan Heuristic Evaluation (HE). UEQ digunakan untuk mengukur enam dimensi pengalaman pengguna yaitu Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty. Sementara itu, HE dilakukan berdasarkan prinsip usability Nielsen untuk mengidentifikasi masalah dalam desain antarmuka. Data kuantitatif dari UEQ dikombinasikan dengan analisis kualitatif dari HE untuk memberikan gambaran komprehensif tentang kekuatan dan kelemahan aplikasi M-Tix.

DIMENSI EVALUASI

Penilaian terhadap dimensi UX dilakukan dengan menggunakan skor dari -3 (sangat buruk) hingga +3 (sangat baik). Skor tersebut menggambarkan seberapa baik pengalaman pengguna terhadap setiap aspek aplikasi. Di bawah ini adalah hasil evaluasi yang menunjukkan skor yang diberikan oleh penelitian sebelumnya terkait dengan dimensi pengalaman pengguna pada aplikasi M-Tix adalah sebagai berikut:

Attractiveness (Daya Tarik)

Dimensi attractiveness mengukur seberapa menarik aplikasi dilihat dari perspektif visual dan pengalaman pertama. Faktor ini sangat penting karena kesan pertama yang baik dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap aplikasi dan mendorong mereka untuk terus menggunakannya. Desain antarmuka yang menarik dengan penggunaan warna, tata letak dan elemen grafis yang menyenangkan dapat meningkatkan ketertarikan pengguna terhadap aplikasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti, terlihat adanya perbedaan signifikan dalam skor attractiveness antara aplikasi yang diteliti. Mahlke & Thuring (2007) memberikan skor 4.2 menunjukkan bahwa desain aplikasi mereka sangat menarik dan mendukung pengalaman pengguna yang positif. Uma (2022) dan Nooriza (2021) memberikan skor yang lebih rendah yaitu 2.8 dan 3.0 yang menunjukkan bahwa M-Tix perlu melakukan perbaikan pada aspek visualnya. Pengguna merasa desain aplikasi M-Tix kurang menarik dan tidak memotivasi mereka untuk terus menggunakannya.

Tabel 3.1 Skor Attractiveness

Penelitian	Skor Attractiveness
Uma (2022)	2.8
Nooriza (2021)	3.0
Mahlke & Thuring (2007)	4.2

Perspiciuity (Kejelasan)

Dimensi perspiciuity mengukur sejauh mana pengguna dapat memahami antarmuka dan bagaimana mudahnya bagi mereka untuk mempelajari cara menggunakan aplikasi. Kejelasan antarmuka sangat penting untuk memastikan pengguna tidak merasa bingung atau kesulitan saat mengoperasikan aplikasi.

Berdasarkan skor yang diberikan oleh peneliti, terlihat bahwa Mahlke & Thuring (2007) memperoleh skor tertinggi yaitu 4.0 menunjukkan bahwa aplikasi mereka mudah dipahami dan tidak membingungkan bagi penggunanya. Uma (2022) dan Nooriza (2021) memberikan skor lebih rendah yaitu 3.2 dan 3.5 yang menunjukkan bahwa pengguna M-Tix merasa ada kesulitan dalam memahami antarmuka aplikasi. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya konsistensi dalam penempatan elemen-elemen navigasi atau penggunaan ikon yang tidak familiar bagi sebagian pengguna.

Tabel 3.2 Skor Perspiciuity

Penelitian	Skor Perspiciuity
Uma (2022)	3.2
Nooriza (2021)	3.5
Mahlke & Thuring (2007)	4.0

Efficiency (Efisiensi)

Dimensi efficiency mengukur seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas yang mereka tuju dalam aplikasi. Aplikasi yang efisien tidak hanya membantu pengguna untuk menyelesaikan tugasnya dengan cepat, tetapi juga mengurangi jumlah langkah yang diperlukan dalam prosesnya. Berdasarkan skor yang diperoleh Mahlke & Thuring (2007) memperoleh skor tertinggi dalam hal efisiensi yaitu 3.8 yang menunjukkan bahwa aplikasi mereka dirancang sedemikian rupa sehingga pengguna dapat menyelesaikan

tugas dengan cepat dan tanpa hambatan. Uma (2022) dan Nooriza (2021) memperoleh skor lebih rendah 2.5 dan 3.0 yang menunjukkan ketidakpuasan pengguna terhadap alur transaksi yang dihadapi pada aplikasi M-Tix.

Tabel 3.3 Skor Efficiency

Penelitian	Skor Efficiency
Uma (2022)	2.5
Nooriza (2021)	3.0
Mahlke & Thuring (2007)	3.8

Dependability (Keandalan)

Dependability mengukur seberapa stabil dan konsisten aplikasi dalam memberikan pengalaman kepada penggunanya. Aplikasi yang andal akan membuat pengguna merasa lebih percaya diri untuk menggunakannya tanpa khawatir aplikasi akan mengalami gangguan. Dalam hal keandalan, aplikasi M-Tix memperoleh skor lebih rendah dibandingkan dengan aplikasi yang diteliti oleh Mahlke & Thuring (2007) yang memperoleh skor 4.0 menunjukkan bahwa aplikasi mereka sangat dapat diandalkan tanpa gangguan teknis yang signifikan. Uma (2022) dan Nooriza (2021) memperoleh skor yang lebih rendah 2.5 dan 3.0 yang menunjukkan bahwa M-Tix perlu meningkatkan kestabilan dan mengurangi bug atau masalah teknis yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna.

Tabel 3.4 Skor Dependability

Penelitian	Skor Dependability
Uma (2022)	2.5
Nooriza (2021)	3.0
Mahlke & Thuring (2007)	3.8

Stimulation (Stimulasi)

Dimensi stimulation mengukur sejauh mana aplikasi mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memotivasi pengguna untuk terus berinteraksi dengan aplikasi. Berdasarkan skor yang diperoleh Mahlke & Thuring (2007) memiliki skor tertinggi dalam hal stimulasi 3.9 menunjukkan bahwa aplikasi mereka memberikan pengalaman yang menyenangkan dan mendorong interaksi yang lebih banyak. Uma (2022) dan Nooriza (2021) memperoleh skor lebih rendah yaitu 2.4 dan 3.2, yang menunjukkan bahwa aplikasi M-Tix kurang memberikan elemen hiburan atau interaksi yang menarik.

Tabel 3.5 Skor Stimulation

Penelitian	Skor Stimulation
Uma (2022)	2.4
Nooriza (2021)	3.2
Mahlke & Thuring (2007)	3.9

Novelty (Kebaruan)

Dimensi novelty mengukur sejauh mana aplikasi menawarkan fitur baru atau inovatif yang tidak dimiliki oleh aplikasi lain. Fitur baru dan inovatif dapat meningkatkan daya tarik aplikasi dan membuatnya lebih menonjol di antara pesaingnya. Berdasarkan skor yang diberikan Mahlke & Thuring (2007) memperoleh skor tertinggi dalam hal novelty 4.1 menunjukkan bahwa aplikasi mereka menawarkan fitur baru dan menarik yang tidak

ditemukan pada aplikasi serupa lainnya. Uma (2022) dan Nooriza (2021) memberikan skor lebih rendah yang menunjukkan bahwa M-Tix belum cukup menawarkan fitur-fitur inovatif yang dapat membedakannya dengan aplikasi pesaing.

Tabel 3.6 Skor Novelty

Penelitian	Skor Novelty
Uma (2022)	2.7
Nooriza (2021)	3.1
Mahlke & Thuring (2007)	4.1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi M-Tix. Dalam dimensi Attractiveness (Daya Tarik) skor yang rendah menunjukkan bahwa desain antarmuka aplikasi M-Tix kurang menarik dan tidak cukup memikat bagi pengguna. Untuk memperbaikinya, aplikasi perlu memperbarui desain dengan warna yang lebih segar, ikon yang lebih intuitif, dan elemen visual yang lebih menarik. Penambahan animasi yang halus dan transisi antar halaman juga dapat memberikan kesan dinamis yang lebih menyenangkan bagi pengguna.

Pada dimensi Perspicuity (Kejelasan), meskipun aplikasi sudah cukup jelas, beberapa pengguna merasa kesulitan dalam memahami antarmuka aplikasi. Ketidakkonsistenan dalam elemen navigasi dan penggunaan ikon yang kurang jelas menjadi salah satu penyebabnya. Untuk meningkatkan hal ini, aplikasi perlu menyederhanakan struktur navigasi dan memastikan penggunaan ikon yang lebih universal dan deskriptif. Selain itu, label yang lebih jelas untuk setiap tombol atau elemen interaktif akan membantu pengguna memahami aplikasi dengan lebih baik.

Pada dimensi Efficiency (Efisiensi), aplikasi M-Tix masih dianggap kurang efisien oleh penggunanya. Pengguna merasa bahwa proses pemesanan tiket memakan waktu dan membutuhkan terlalu banyak langkah. Untuk meningkatkan efisiensi, aplikasi perlu menyederhanakan alur pemesanan, mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu, dan mempercepat transaksi. Menyediakan opsi pemesanan cepat yang berdasarkan preferensi atau riwayat transaksi pengguna dapat memperbaiki efisiensi ini.

Dalam dimensi Dependability (Keandalan), aplikasi M-Tix perlu meningkatkan stabilitasnya, karena pengguna sering menghadapi gangguan teknis. Aplikasi harus lebih rutin melakukan pengujian dan perbaikan bug agar tetap stabil dan andal. Dengan demikian, pengguna akan merasa lebih percaya diri dan nyaman saat menggunakan aplikasi.

Pada dimensi Stimulation (Stimulasi), aplikasi M-Tix kurang memberikan elemen yang dapat memotivasi pengguna untuk terus berinteraksi. Penambahan fitur interaktif seperti gamifikasi atau pemberian rewards bagi pengguna yang aktif dapat meningkatkan keterlibatan dan membuat pengalaman pengguna lebih menyenangkan. Dimensi Novelty (Kebaruan), aplikasi M-Tix perlu menawarkan fitur inovatif yang membedakannya dari aplikasi serupa. Fitur seperti rekomendasi film berbasis preferensi pengguna, pemilihan kursi dengan teknologi augmented reality (AR), atau sistem pengingat film dapat meningkatkan daya tarik dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Analisis Kebutuhan Pengguna

Dalam mengembangkan aplikasi MTIX, analisis kebutuhan pengguna dilakukan untuk memahami preferensi dan harapan pengguna saat melakukan pemesanan tiket bioskop

melalui aplikasi. Berdasarkan fitur-fitur yang ada, berikut adalah analisis kebutuhan pengguna:

Kebutuhan Pengguna	Deskripsi
Kemudahan Navigasi	Pengguna membutuhkan antarmuka yang intuitif dengan navigasi yang mudah untuk mengakses fitur utama seperti pemesanan tiket dan trailer film.
Informasi Lengkap dan Akurat	Pengguna menginginkan informasi lengkap terkait film yang sedang tayang, jadwal bioskop, dan harga tiket yang diperbarui secara real-time.
Proses Pembelian Tiket yang Mudah	Pengguna mengharapkan proses pembelian tiket yang sederhana, mulai dari pemilihan film, kursi, hingga metode pembayaran.
Opsi Pembayaran yang Beragam	Pengguna membutuhkan berbagai opsi pembayaran, termasuk e-wallet, kartu kredit, dan transfer bank, untuk memudahkan transaksi.
Pengelolaan Akun dan Riwayat Pembelian	Pengguna ingin dapat melihat riwayat pembelian tiket, voucher, serta melakukan top-up saldo dengan mudah di aplikasi.

Analisis Kebutuhan Sistem

Berdasarkan kebutuhan pengguna, berikut adalah analisis kebutuhan sistem yang diperlukan untuk mendukung pengembangan fitur-fitur aplikasi MTIX:

Fitur	Kebutuhan Sistem
Halaman Playing	Menampilkan daftar film yang sedang tayang dengan informasi detail (judul, durasi, dan genre).
Halaman Theater	Mengambil data lokasi bioskop dan jadwal film berdasarkan lokasi pengguna secara real-time.
Halaman Upcoming	Menyediakan informasi mengenai film-film yang akan datang, termasuk tanggal rilis dan trailer.
Halaman My M-Tix	Mengelola informasi akun pengguna, saldo, serta riwayat transaksi dan pembelian tiket.
Halaman Buy Tiket	Memfasilitasi pemesanan tiket dengan fitur pemilihan kursi, jadwal, dan metode pembayaran.
Halaman Trailer	Memutar video trailer film dengan kualitas streaming yang optimal.
Halaman Booking Tiket	Menyediakan fitur konfirmasi pemesanan tiket dan mengirimkan e-ticket ke email pengguna.
Halaman Registrasi	Memungkinkan pengguna baru untuk membuat akun dengan verifikasi email atau nomor telepon.
Halaman Informasi User	Menyimpan dan menampilkan informasi pribadi pengguna dengan aman sesuai kebijakan privasi.
Halaman Top-up	Menyediakan opsi pengisian saldo aplikasi melalui berbagai metode pembayaran (e-wallet, bank).
Halaman My Voucher	Menyimpan dan menampilkan voucher diskon yang tersedia untuk digunakan saat pembelian tiket.

ANALISIS FITUR

Fitur	Deskripsi	Tujuan	Manfaat Pengguna
Halaman Playing	Menampilkan daftar film yang sedang tayang dengan poster, sinopsis, dan jadwal tayang.	Memudahkan pengguna dalam melihat dan memilih film yang ingin ditonton.	Pengguna dapat langsung mengetahui pilihan film saat ini tanpa perlu mencari info di tempat lain.
Halaman Theater	Menyediakan daftar bioskop berdasarkan lokasi.	Mempercepat pencarian bioskop dengan filter lokasi dan tipe layanan (seperti IMAX).	Pengguna lebih mudah menemukan bioskop terdekat atau sesuai preferensi mereka, menghemat waktu.
Halaman Up Coming	Menampilkan film yang akan datang dengan tanggal tayang dan opsi pengingat.	Meningkatkan antisipasi pengguna dengan akses pada film-film mendatang.	Memungkinkan pengguna merencanakan kunjungan bioskop lebih awal untuk film yang mereka tunggu-tunggu.
Halaman My M-Tix	Menyediakan informasi akun pengguna, saldo, dan histori pemesanan tiket.	Memberikan akses cepat ke profil dan histori transaksi.	Memudahkan pengguna mengelola akun dan melacak histori transaksi mereka.
Halaman Playing Film	Memberikan detail tentang film, seperti sinopsis, durasi, dan jadwal tayang.	Memfasilitasi pengguna dalam memutuskan film yang ingin ditonton.	Informasi lengkap mengurangi kebingungan, memungkinkan pengguna memilih film sesuai minat.
Halaman Buy Tiket	Tempat untuk memesan tiket dengan opsi pemilihan jadwal, lokasi bioskop, dan kursi.	Membuat proses pembelian tiket sederhana dan cepat.	Pengalaman pembelian lebih lancar dan nyaman, meningkatkan kepuasan pengguna.
Halaman Trailer	Menyediakan video trailer dari setiap film.	Menyediakan gambaran singkat tentang film sebelum pembelian tiket.	Membantu pengguna lebih yakin dalam memilih film yang akan ditonton.
Halaman Booking Tiket	Memungkinkan pemilihan kursi secara grafis dan interaktif.	Mempermudah pengguna memilih kursi yang sesuai preferensi.	Menyediakan kontrol penuh bagi pengguna atas posisi duduk mereka.
Halaman Registrasi	Memfasilitasi pendaftaran bagi	Mempercepat dan menyederhanakan	Pengguna baru bisa segera memulai

	pengguna baru.	proses registrasi.	transaksi dan menikmati layanan.
Halaman Notifikasi User	Menampilkan notifikasi atau pesan untuk pengguna.	Memberikan informasi aktivitas baru pengguna.	Memudahkan pengguna dalam mendapatkan informasi.
Halaman Top Up	Menyediakan opsi pengisian saldo akun.	Memastikan proses pengisian saldo mudah dan cepat.	Memudahkan pengguna menambah saldo untuk transaksi tanpa hambatan.
Halaman My Voucher	Menampilkan daftar voucher pengguna yang tersedia.	Memudahkan akses pada voucher, sehingga pengguna dapat memanfaatkannya dengan mudah.	Memberi nilai tambah bagi pengguna dengan akses cepat ke promosi atau diskon yang tersedia.

Kerangka Desain dan Tampilan Aplikasi



Halaman Playing



Theaters in JAKARTA >

XXI
NOW OPEN!
AGORA MALL XXI
Jakarta Pusat
Admission starts from **RP35.000,-**

BILA ESOK IBU TIADA | **GLADIATOR II (IMAX 2D)**

2D R13+ | IMAX 2D P17+

Playing Theater Up Coming My M-Tix

Halaman Theater



Theaters in JAKARTA >

Type a theater to search



- AEON MALL TANJUNG BARAT XXI
- AGORA MALL XXI
- ARION XXI
- ARTHA GADING XXI
- BASSURA XXI
- BAYWALK PLUIT XXI
- BLOK M SQUARE
- BLOK M XXI
- CIJANTUNG XXI

Playing Theater Up Coming My M-Tix

Halaman Up Coming



Type a movie to search

Coming Soon

1 MILLION FOLLOWERS | **BAD GENIUS**

2D D17+ | 2D R13+

Playing Theater Up Coming My M-Tix



Theaters in JAKARTA >

Type a theater to search



- AGORA MALL PREMIERE
- BAYWALK PLUIT PREMIERE
- EMPORIUM PLUIT PREMIERE
- GANDARIA CITY PREMIERE
- KELAPA GADING PREMIERE
- KEMANG VILLAGE PREMIERE
- KOTA KASABLANKA PREMIERE
- LOTTE SHOPPING AVENUE PREMIERE
- METROPOLE PREMIERE

Playing Theater Up Coming My M-Tix

Halaman My M-Tix

Cinema XXI

Rp 0

Top Up M-Tix

- Reload Balance

Account

- My Voucher
- Partner Loyalty Rewards
- Inbox
- Update Profile
- Change Pin/Password
- Transaction History
- Purchase History
- Top Up History

Playing Theater Up Coming My M-Tix

Halaman Playing Film

Cinema XXI

13+ BILA ESOK IBU TIADA
Drama, Keluarga

104 Minutes

2D

PLAYING AT

BUY TICKET

TRAILER

Meninggalnya HARYO (Slamet Rahardjo) menyisakan duka perih bagi istrinya, RAHMI (Christine Hakim), dan keempat anaknya, RANIKA (Adinia Wirasti), RANGGA (Fedi Nuri), RANIA (Amanda Manopo), dan HENIN.. [Read more](#)

Producer:
Agung Saputra, Nunu Datau

Director:

Playing Theater Up Coming My M-Tix

Halaman Login

Cinema XXI

m.tix
mobile ticketing

Handphone Number

PIN/Password

Login [Forgot PIN/Password?](#)

New Member, [Register M-Tix](#)

If you have receive OTP Activation code through SMS,
[Please activate your M-Tix here](#)

Playing Theater Up Coming My M-Tix

Halaman Buy Tiket

Cinema XXI

BILA ESOK IBU TIADA
104 Minutes

13+

Select Tickets

Select Tickets:

1

CONTINUE CANCEL

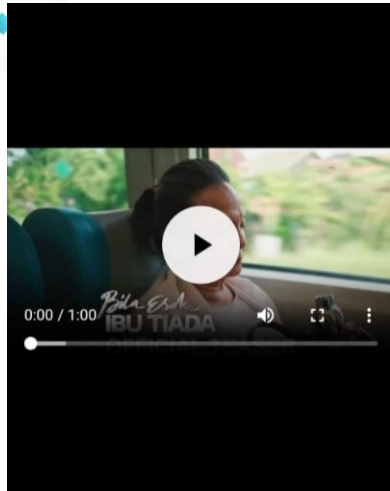
BLOK M XXI

14-11-2024 Rp 45,000

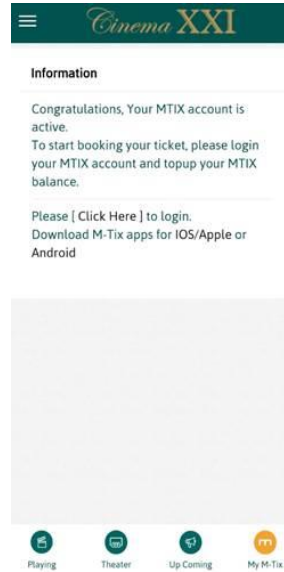
12:45 14:45 16:45 18:45

Playing Theater Up Coming My M-Tix

Halaman Trailer



Halaman Notifikasi User



Halaman Booking Tiket



Halaman Registrasi

M-Tix Registration

- Fill in your profile data as per your ID (Lengkapi data sesuai dengan KTP/SIM/PASPOR).
- Fill in your active mobile number and email ID (Masukkan nomor dan email yang benar).
- In case of transaction discrepancy, we can only validate your account with your ID (Dalam hal terjadinya perbedaan transaksi, kami hanya dapat melakukan verifikasi sesuai dengan data KTP/SIM/PASPOR).

Handphone:

Full Name as per your ID:

Email:

Address as per your ID:

[Playing](#) [Theater](#) [Up Coming](#) [My M-Tix](#)

M-Tix Registration

Success.
A confirmation email has been sent to putrishnn21@gmail.com. Please click the link we sent to verify your email. If you don't receive email in 5 minutes, please click the Resend button below or check your junk or spam folder.

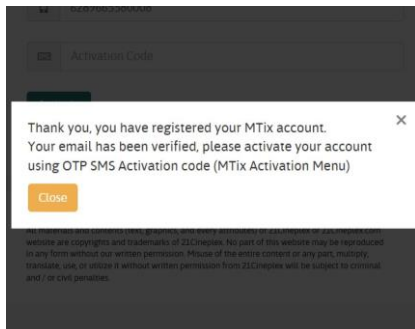
Your valid email:

[RE-SEND EMAIL](#)

[Playing](#) [Theater](#) [Up Coming](#) [My M-Tix](#)

M-Tix Registration activation code is 239303. Please using the following link:
<https://m.21cineplex.com/act?m=>

Untuk login menggunakan website mtix gunakan kode OTP : 998358. Kode OTP ini hanya berlaku 1 hari. Jagalah kerahasiaan kode OTP ini.



OTP Verification

OTP Code has been sent to your MTIX Handphone number. Please check your SMS Inbox for OTP Login Code.

Please wait in [04:55] to resend the OTP Code.

[CONTINUE](#)

[Playing](#) [Theater](#) [Up Coming](#) [My M-Tix](#)

M-Tix Activation

[Activate](#) [Resend Activation Code](#)

[Playing](#) [Theater](#) [Up Coming](#) [My M-Tix](#)

Halaman Top Up



#NontonJadiMudah Pakai Sakuku di m.tix

Sakuku adalah dompet digital dari BCA yang bisa digunakan untuk berbagai kebutuhan transaksi sehari-hari. Kini, beli tiket nonton, makanan, dan minuman XXI Cafe di m.tix bisa bayar pakai Sakuku, lho. Bebas biaya top up dari myBCA, BCA mobile, dan ATM BCA!

Ikuti cara berikut untuk aktivasi Sakuku di m.tix

1. Pada aplikasi m.tix, pilih menu "My m.tix" dan klik "Sakuku Activation"
2. Klik "Activate Now", centang syarat dan ketentuan dan klik "Aktivasi Sekarang"

Halaman My Voucher



My Voucher



Bila Esok Ibu Tiada-Buy 1 Get 1 Free

Valid until: 15-11-2024 22:00



Santet Segoro Pitu-Buy 1 Get 1 Free

Valid until: 15-11-2024 22:00



Playing Theater Up Coming My M-Tix

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap aplikasi M-Tix, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Desain antarmuka yang lebih menarik dan intuitif akan memperbaiki dimensi Attractiveness, sementara penyederhanaan navigasi dan penggunaan ikon yang lebih deskriptif akan meningkatkan Perspicuity. Dalam hal Efficiency, penyederhanaan proses pemesanan dan pengurangan langkah-langkah yang tidak perlu akan mempercepat alur transaksi, memberikan pengalaman yang lebih efisien bagi pengguna. Dependability juga menjadi perhatian penting, di mana aplikasi perlu meningkatkan kestabilan dan mengurangi gangguan teknis agar pengguna merasa lebih nyaman. Untuk meningkatkan Stimulation, penambahan elemen interaktif dan gamifikasi dapat membuat aplikasi lebih menarik dan meningkatkan keterlibatan pengguna. Untuk memperbaiki Novelty, aplikasi M-Tix perlu menawarkan fitur-fitur baru yang inovatif dan berbeda dari pesaingnya, seperti rekomendasi film berbasis preferensi atau penggunaan teknologi augmented reality (AR). Secara keseluruhan, perbaikan pada dimensi-dimensi ini akan meningkatkan daya tarik, kenyamanan, dan kepuasan pengguna, serta membuat aplikasi M-Tix lebih kompetitif di pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, F. B., Purnamasari I., & Rizal A. (2023). Rancang Ulang User Interface dan User Experience Aplikasi M-Tix dengan Metode Design Thinking. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 19134-19142.
- Fadhilah, N., & Quranisari, S. H. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi M-tix Dan tix id dalam pembelian tiket bioskop Di kalangan mahasiswa. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 2(5), 153-162. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.178>
- Fasabuma, N. P., Tolle H., & Wijoyo, S. H. (2020). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Heuristic Evaluation (HE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(4), 1324-1332.
- Musa, S. H., & Yulia, E. R. (2024). Metode design thinking perancangan ui/Ux sistem informasi booking ruang meeting pt medquest Jaya global. *JIPETIK:Jurnal Ilmiah Penelitian Teknologi Informasi & Komputer*, 5(1), 1-10. <https://doi.org/10.26877/jipetik.v5i1.17185>
- Oktaviani, S. N., Aziz, C. F., & Sulthon, B. M. (2022). Analisa UI/UX Sistem Informasi Penjualan Berbasis Mobile Menggunakan Metode Prototype. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 2(6), 225-233.
- Putri, R. R., & Indriyanti, A. D. (2023). Evaluasi Usability User Interface dan User Experience pada Aplikasi M.Tix dengan Metode Usability Testing (UT) dan System Usability Scale (SUS). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(2).
- Rayhan Ananda Hafiz Pradipta, Hasna Nabiilah Widiani, Dimas Akbar Tama, Anka Luffi Ramdani, Kinaya Khairunnisa Komariansyah, Muhammad Ilham Nurfajri, Irma Rasita Gloria Barus, & Amata Fami. (2024). Analyzing user experience in the M-TIX application using the user experience questionnaire method. *International Journal of Multilingual Education and Applied Linguistics*, 1(3), 61-71. <https://doi.org/10.61132/ijmeal.v1i3.62>
- Reyhana Putri, A. R., & Indriyanti, A. D. (2023). Evaluasi Usability User Interface dan User Experience pada Aplikasi M.Tix dengan Metode Usability Testing (UT) dan System Usability Scale (SUS). *JEISBI : (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)*, 4(2).
- Wiwesa, N. R. (2021). USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE UNTUK MENGELOLA KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2).