



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 6655-6663

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Evaluasi Dan Perbaikan UI/UX Ticketing Website Mecimapro Berbasis Design Thinking

Zahra Kirana Prameswari, Rangga Gelar Guntara, M Dzikri Ar-Ridlo
^{1,2,3} Bisnis Digital, Kampus Daerah Tasikmalaya, Universitas Pendidikan Indonesia
¹zahrakrnap@upi.edu, ²ranggagelar@upi.edu, ³dzikri.ar@upi.edu

Abstrak

Transformasi digital dalam industri musik mendorong kemunculan berbagai platform streaming, salah satunya Spotify yang memiliki 8,83 juta pengguna aktif di Indonesia. Peningkatan konsumsi musik juga diiringi dengan antusiasme tinggi terhadap konser, khususnya K-Pop, yang mendorong perubahan sistem pemesanan tiket dari manual ke digital. PT. Melania Citra Permata merespons hal ini dengan menyediakan website pemesanan tiket konser. Namun, UI/UX website tersebut dinilai belum memenuhi ekspektasi pengguna, baik dari segi tampilan maupun alur penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi serta memperbaiki UI/UX website Mecimapro menggunakan metode design thinking, yang terbukti efektif dalam memahami kebutuhan pengguna dan menghasilkan solusi yang relevan. Evaluasi dilakukan melalui usability testing dan dilanjutkan dengan pengisian kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan kualitas UI/UX yang signifikan setelah perbaikan dilakukan.

Kata Kunci: Design thinking, Usability, UI/UX, System Usability Scale, User Experience Questionnaire, Website.

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi memberikan dampak yang signifikan pada perkembangan industri musik dengan hadirnya berbagai inovasi baru yang memberikan kemudahan bagi penikmatnya [1]. Inovasi yang ada membuat adanya transformasi digital yang saat ini memungkinkan masyarakat mengakses musik yang diinginkan dengan lebih mudah melalui berbagai *platform streaming* [2] Berdasarkan laporan dari [Start.io](https://start.io), jumlah pengguna aktif Spotify di Indonesia mencapai 8,83 juta orang, yang mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap musik digital [3]. Preferensi musik di Indonesia pun cukup beragam. Hal ini terlihat dari survei yang dilakukan oleh Jakpat, bahwa sebanyak 71% responden menyukai genre pop, disusul oleh dangdut (34%) dan K-Pop (31%), menunjukkan bahwa konsumsi musik digital tidak hanya tinggi, tetapi juga mencakup spektrum genre yang luas [4].

Perkembangan minat masyarakat terhadap industri musik juga tercermin dari antusiasme terhadap banyaknya *event* musik yang ada yang dapat dilihat melalui data survei dari Populix bahwa sebanyak 77% dari responden menunjukkan bahwa masyarakat tertarik terhadap *event* musik [5]. Hal ini diperkuat oleh laporan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2024) yang mengatakan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan baik penyelenggara musisi lokal maupun internasional. Antusiasme dari penikmat konser membuat munculnya berbagai inovasi dari penyelenggara yang mengubah cara pembelian tiket yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi secara *online* sehingga menjadi lebih mudah dan efisien [1]

Oleh karena itu, PT. Melania Citra Permata sebagai promotor konser sejak 2015 melihat hal tersebut sebagai peluang dengan mengadakan *website* untuk melakukan pemesanan tiket [6]. Namun, Mecimapro dinilai belum dapat menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari fenomena banyaknya pengguna aplikasi x yang mengatakan bahwa alur serta tampilan *website* dianggap membingungkan dan tidak menarik. Padahal, UI/UX yang baik berpengaruh dalam signifikan terhadap kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi secara digital [7].

Selain itu, *user experience* dan *user interface design* juga menjadi faktor loyalitas pelanggan melalui kemudahan serta nyaman dalam berinteraksi dengan sistem [8] Maka dalam hal ini, Mecimapro belum dapat memenuhi ekspektasi dari pengguna. Adanya permasalahan dan fenomena yang terjadi, membuat adanya penelitian ini

dengan tujuan memahami akar permasalahan yang ada pada *website* Mecimapro khususnya pada *user interface* dan *user experience*.

Terdapat penelitian terdahulu yang membahas mengenai evaluasi dan perbaikan pada UI dan UX sebuah *platform* menggunakan metode *design thinking*. Menurut penelitian terdahulu *design thinking* dinilai efektif dalam menemukan akar permasalahan dan memberikan solusi terbaik seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Fuada et al. [9]. Diperkuat oleh penelitian Dianasari & Baihaqi bahwa *design thinking* telah terbukti efektif dalam menghasilkan solusi dari sebuah permasalahan yang selaras dengan kebutuhan pengguna. Metode ini tidak hanya mengevaluasi masalah yang ada, tetapi juga memastikan bahwa solusi yang diberikan benar-benar relevan dengan pengalaman pengguna sesungguhnya [10].

Penelitian ini mengkaji konsep UI dan UX sebagai elemen penting dalam merancang sistem digital yang efektif dan efisien. *User Interface* merupakan tampilan visual dari sistem yang meliputi tombol, teks, gambar, layout, serta elemen-elemen interaktif lainnya. UI memiliki peran penting sebagai representasi kualitas suatu produk, karena UI yang menarik dan fungsional akan meningkatkan persepsi positif pengguna [11]. UI berfungsi sebagai penghubung antara pengguna dan sistem informasi, sehingga desain UI harus dapat mendukung kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan [8]. Galitz (2002) dalam Wiwesa (2021) menyebutkan sepuluh prinsip utama dalam desain UI: kenyamanan estetik, kejelasan, pemahaman, kemudahan konfigurasi, konsistensi, efisiensi, keakraban, fleksibilitas, responsivitas, dan kesederhanaan [8].

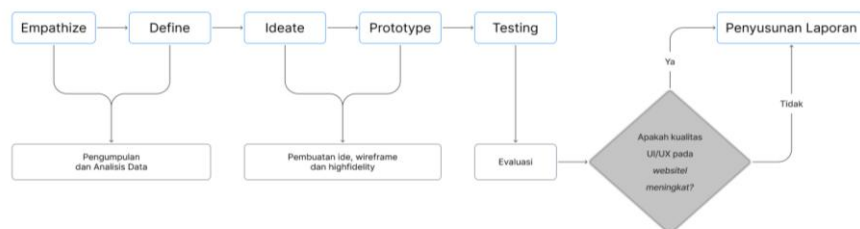
Sementara itu, *user experience* adalah persepsi dan perasaan pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk atau sistem. UX mencakup aspek kegunaan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna secara menyeluruh. UX merupakan perjalanan pengguna dalam menggunakan produk, mencakup bagaimana sistem mampu memecahkan permasalahan mereka [12]. UX yang baik dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan menjadi keunggulan kompetitif sebuah produk. Terdapat enam indikator utama dalam UX, yaitu: *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* [13].

Untuk mengukur kualitas sistem berdasarkan UI dan UX, digunakan dua metode utama yaitu *system usability scale (SUS)* dan *user experience questionnaire (UEQ)*. SUS dikembangkan oleh John Brooke dan terdiri dari 10 item pertanyaan dengan skala likert 1–5 yang mengevaluasi kemudahan penggunaan sistem secara keseluruhan [14]. Di sisi lain, UEQ sebagai instrumen evaluasi UX yang mencakup 26 item dengan skala bipolar dari -3 hingga +3, dan mengukur enam aspek UX sesuai indikator yang disebutkan sebelumnya [15]. Untuk mendukung proses desain dan evaluasi, digunakan tools seperti Figma dan Maze. Figma adalah platform desain kolaboratif berbasis cloud yang mendukung pembuatan prototipe dan pengelolaan komponen desain secara efisien [16]. Sementara Maze adalah platform usability testing yang memungkinkan pengujian prototipe secara remote dan menghasilkan data kuantitatif seperti completion rate, heatmaps, dan path analysis.

Dengan menggabungkan konsep *user interface*, *user experience*, evaluasi usability, serta pendekatan *design thinking*, penelitian ini bertujuan menghasilkan solusi desain yang tidak hanya efisien secara fungsi, tetapi juga relevan secara emosional dan estetis bagi pengguna.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *design thinking* yang mencakup lima tahapan yaitu tahap *empathize*, tahap *define*, tahap *ideate*, dan tahap *prototype* dan *testing* [17]. Alur penelitian merupakan langkah yang dilakukan agar penelitian berjalan secara terstruktur.



Gambar 1. Alur Penelitian

Pendekatan *design thinking* dipilih karena metode tersebut adalah sebuah metode pemecahan masalah yang berfokus pada kebutuhan pengguna melalui proses iteratif dan kolaboratif [18]. *Design thinking* terdiri dari lima tahapan yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*. Tahapan *empathize* bertujuan memahami kebutuhan pengguna melalui observasi dan wawancara, *define* merumuskan inti

permasalahan, *ideate* menghasilkan solusi kreatif, *prototype* membuat rancangan desain, dan *testing* menguji solusi kepada pengguna untuk mendapatkan umpan balik [19].

Empathize adalah memahami orang lain dengan sebenarnya, sehingga dalam konteks penelitian ini, tahap *empathize* digunakan untuk menggali permasalahan dari sudut pandang pengguna [20]. Pada tahapan *empathize* dilakukan identifikasi masalah melalui pengumpulan data mengenai fenomena yang terjadi di aplikasi X yang mengatakan bahwa *website* Mecimapro belum dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Proses ini dilanjutkan dengan studi literatur terkait untuk memperkuat landasan teoritis. Selanjutnya, dilakukan evaluasi usability melalui penyebaran kuesioner *system usability scale* dan *user experience questionnaire* kepada pengguna yang telah menggunakan *website* Mecimapro dalam proses pemesanan tiket.

Tahapan *define* adalah proses menemukan akar permasalahan secara mendalam. sebagai media untuk mengelompokkan permasalahan yang diidentifikasi, sehingga dapat diketahui isu yang paling banyak dialami oleh pengguna. Kemudian, setelah mengetahui permasalahan yang terjadi akan dibuat *user persona* serta *user journey map* guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai karakteristik dan pengalaman pengguna. *Ideate* adalah proses menghasilkan ide berdasarkan permasalahan yang ditemukan pada tahap *define*. Tahapan ini meliputi *benchmarking*, *how might we*, *user flow* dan *information architecture*

Prototype atau *prototyping* adalah tahapan pembuatan desain dari solusi yang telah dihasilkan pada tahap ideasi. Proses pembuatan prototipe akan dimulai dengan pembuatan tampilan *low-fidelity* yang dilanjutkan dengan *high-fidelity*. Tahap *testing* adalah tahapan dilakukan *usability testing* dengan hasil desain yang telah diperbaiki berdasarkan pada tahap *ideate* dan *prototype* sebelumnya. Selanjutnya, partisipan *usability* akan diminta untuk mengisi penilaian berbasis UEQ dan SUS sebagai instrumen evaluasi. Partisipan pada tahap ini merupakan partisipan yang sama pada tahap *empathize*. Hal ini bertujuan agar memberikan hasil yang akurat berdasarkan data sebelumnya.

3. Hasil dan Diskusi

Berikut merupakan hasil dan pembahasan dari proses evaluasi dan perbaikan melalui metode *design thinking*.

1. Empathize

Pada tahap *empathize* dilakukan evaluasi terhadap *website* Mecimapro menggunakan SUS dan UEQ kepada 30 responden. Hal ini dikarenakan 20 sampai 30 responden dinilai sudah dapat memberikan hasil yang cukup stabil [13]. Pada tahapan ini responden diberikan pertanyaan terbuka mengenai tanggapan berupa kesan dan saran terhadap *website* yang belum dilakukan evaluasi dan perbaikan. Berikut merupakan hasil dari penilaian responden berbasis SUS.

Tabel 2. Hasil System Usability Scale Before

Saya pikir l	Saya merasa	Saya merasa	Saya pikir m	Saya merasa	Saya pikir ad	Saya pikir ca	Saya merasa	Saya merasa	Saya pikir pe
2	4	2	5	2	4	3	5	2	3
1	5	1	3	1	5	3	3	1	3
2	5	3	3	2	4	3	5	2	5
1	5	1	3	2	4	3	5	1	5
1	5	1	4	2	5	3	4	1	5
1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
2	3	2	2	2	4	3	3	2	4
1	5	1	4	1	5	1	5	1	4
2	4	2	3	3	5	2	4	2	4
3	3	3	2	3	3	2	5	2	4
5	3	3	5	4	5	3	4	1	2
1	5	1	5	1	5	1	5	1	4
1	5	1	5	1	5	1	5	1	4
2	4	2	5	5	5	2	4	1	4
1	4	2	5	3	4	1	5	3	4
2	3	2	3	2	4	3	4	2	4
2	5	2	3	1	4	2	5	2	4
1	4	2	3	2	4	3	4	1	4
1	5	1	4	2	5	2	5	2	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	1	5	4	5	2	5	2	5
1	1	1	3	2	5	3	4	2	4
a. Untuk pertanyaan pada urutan ganjil maka skor dikurangi dengan nilai 1. b. Untuk pertanyaan pada urutan genap maka skor dikurangi dengan nilai 5 c. Hasil akhir adalah dengan menjumlahkan hasil skor pertanyaan ganjil dan genap kemudian hasil jumlah dikali 2,5.								Skor Akhir = 22,25	

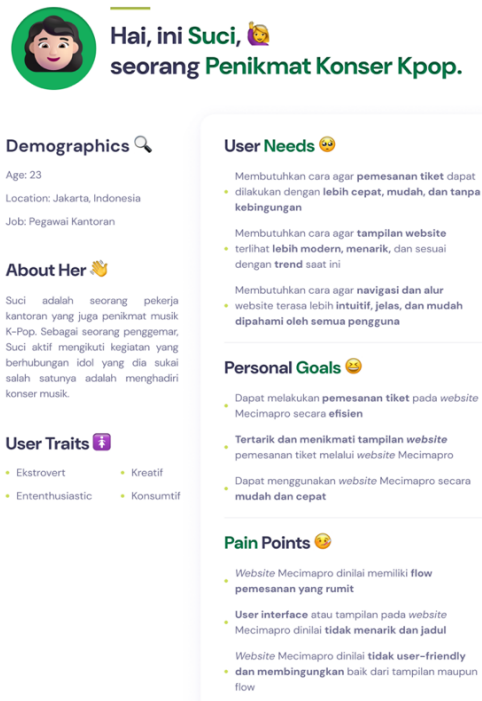
Kemudian, dilanjutkan dengan pengisian kuesioner berbasis *UEQ* dengan skala penilaian +3 hingga -3 yang nantinya hasil dari *UEQ* akan dimasukkan ke alat pengukuran data yang telah disediakan melalui *website* ueq-online.org. Sehingga menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil *User Experience Questionnaire Before*

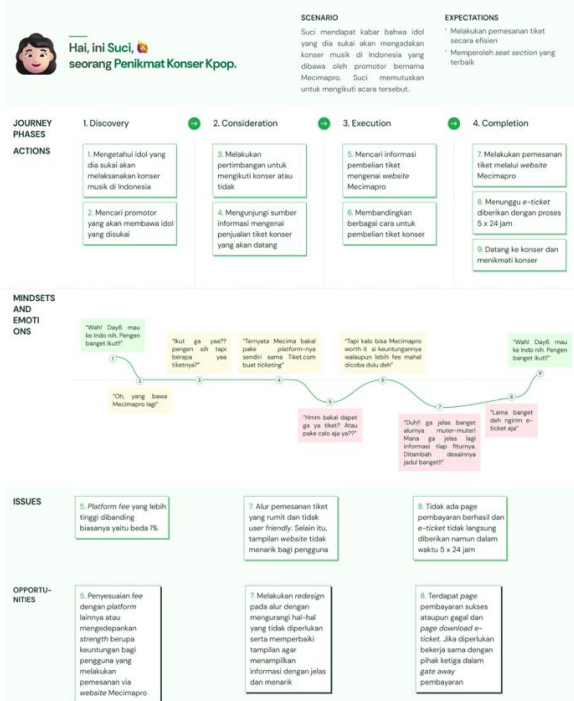
Scale	Mean	Comparisson benchmark	to	Interpretation
Daya tarik	-1.82	Bad		In the range of the 25% worst results
Kejelasan	-0.97	Bad		In the range of the 25% worst results
Efisiensi	-1.58	Bad		In the range of the 25% worst results
Ketepatan	-1.71	Bad		In the range of the 25% worst results
Stimulasi	-1.93	Bad		In the range of the 25% worst results
Kebaruan	-1.85	Bad		In the range of the 25% worst results

2. Define

Define merupakan tahapan kedua dalam proses *design thinking* yang memiliki tujuan untuk merumuskan permasalahan secara lebih terfokus dan mendalam. Proses *define* dilakukan melalui penyusunan *user persona* dan *user journey map*. *User persona* adalah sebuah karakter fiksi berisikan informasi mengenai demografi dari para pengguna [21]. Sedangkan, *user journey map* adalah sebuah perjalanan pengguna dalam mencapai tujuan yang diinginkan [22]. Berikut merupakan *user persona* dan *user journey map*.



Gambar 2. *User Persona*



Gambar 3. *User Journey Map*

3. Ideate

Pada tahap ini, berfokus pada pengembangan berbagai gagasan baru yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan pengguna, yang sebelumnya telah dirumuskan dan dirangkum pada tahap *define*. Tahapan ini terdiri dari *benchmarking* antar *platform* serupa, pembuatan *how might we*, pembuatan *user flow* yang telah diperbarui berdasarkan hasil *how might we*, serta pembuatan *information architecture*.

Berikut merupakan hasil dari *benchmarking* dari *platform* Tiket.com dan Locket.com. Tiket.com dan Locket.com dipilih dikarenakan keduanya kerap digunakan sebagai platform pihak ketiga dalam pembelian tiket konser, terutama konser K-Pop di Indonesia.

Tabel 4. *Benchmarking User Experience*

	Alur	Form Usability	Ketersediaan Panduan
Mecimapro	Terdapat 10 tahapan alur pemesanan tiket pada website Mecimapro. Homepage → Detail event → Page ticketing → Pemilihan section seat → Check out melalui fitur keranjang → Pengisian informasi pelanggan → Pemilihan pengiriman → Pembayaran manual melalui transfer bank → Pengisian formulir konfirmasi pembayaran → Email e-ticket.	Tidak	Tidak
Loket.com	Terdapat 9 tahapan alur pemesanan tiket pada website Loket.com. Homepage → Detail event → Pemilihan section seat → Pengisian informasi pelanggan → Pembayaran → Modals: Konfirmasi metode bayar → Order review → Detail order → Status pembayaran	Tidak	Tidak
Tiket.com	Terdapat 11 tahapan alur pemesanan tiket pada website Tiket.com. Homepage → Navigation bar: Lainnya → Page events → Detail event → Kategori dan harga → Pengisian informasi pelanggan → Modals: Pesanan diproses → Pembayaran → Order review → Detail order → Status pembayaran	Ya, jika login	Tidak

Tabel 5. *Benchmarking User Interface*

	Konsistensi	Navigasi	Informasi Kontekstual
Mecimapro	Tidak konsisten. Terdapat beberapa hal seperti ukuran field form yang tidak konsisten hingga penggunaan shadow.	Tidak ada. Hal ini dapat mempersulit pengguna saat ingin kembali ke halaman sebelumnya	Tidak maksimal. Hal ini dapat dilihat dari tidak terdapat <i>icon, navigation structure</i> yang menyebabkan kurangnya informasi yang diterima oleh pengguna.
Loket.com	Kurang konsisten. Beberapa field form serta card informasi memiliki round yang berbeda.	Lengkap. Bermanfaat bagi pengguna yang ingin kembali ke halaman sebelumnya	Kurang maksimal. Walaupun Loket menggunakan <i>icon</i> dan <i>navigation structure</i> namun di beberapa halaman <i>layout</i> yang kurang baik menyebabkan informasi yang disajikan tidak memenuhi standar keterbacaan
Tiket.com	Konsisten baik dari segi ukuran field form, rounded, hingga shadow yang digunakan.	Tidak lengkap. Beberapa halaman terdapat navigasi namun beberapa lainnya tidak.	Maksimal. Di setiap halaman memiliki <i>icon</i> dan <i>navigation</i> yang jelas. Penggunaan <i>layout</i> serta unsur <i>user interface</i> lainnya dinilai sudah baik dan memuaskan pengguna.

Tahapan *how might we* digunakan untuk mengembangkan gagasan solusi berdasarkan permasalahan pengguna dan hasil analisis perbandingan sebelumnya.

Tabel 6. *How Might We*

How Might We 1	Behavior	Pengguna melakukan pemesanan tiket konser melalui website Mecimapro
	Issue	Pengguna rawan kebingungan saat baru menggunakan untuk pertama kalinya
	Opportunity	Menambahkan fitur atau card tutorial pemesanan
	How Might We	Menambahkan fitur tutorial pemesanan yang terdapat pada halaman detail events untuk memudahkan pengguna baru
How Might We 2	Behavior	Melakukan pengisian data diri secara manual
	Issue	Membutuhkan waktu lebih untuk melakukan pengisian secara manual sehingga tidak efisien
	Opportunity	Mengintegrasikan fitur auto-filled melalui autentikasi pengguna di tahap awal untuk mempercepat proses pengisian data
	How Might We	Menambahkan alur login atau sign up di awal sesi akses pengguna untuk memungkinkan sistem mengisi data diri secara otomatis (auto-filled) pada proses pemesanan

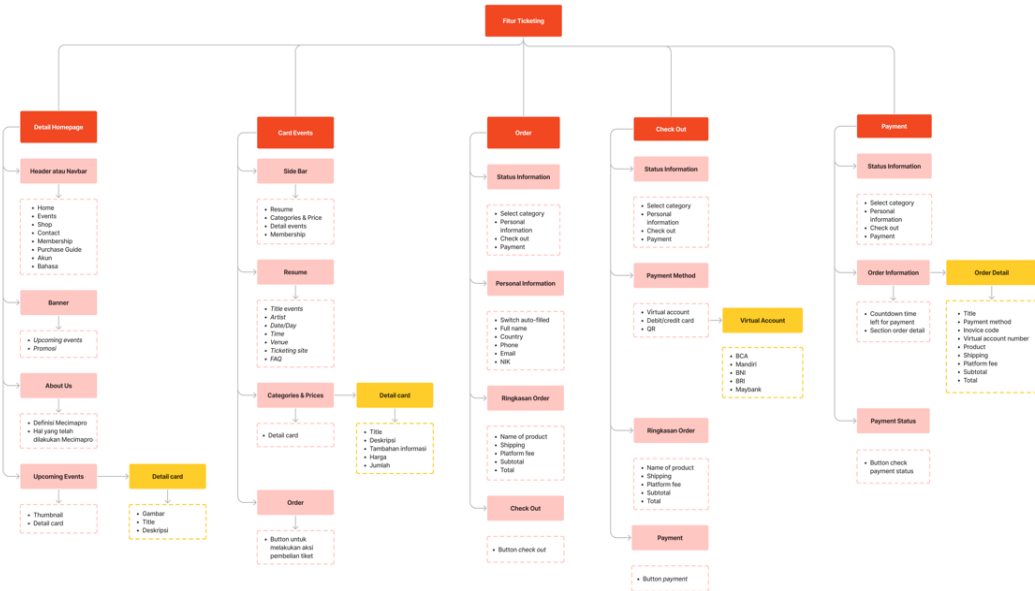
How Might We 3	Behavior	Pengguna berhasil melakukan pembayaran pesanan
	Issue	Tidak terdapat halaman interaktif yang menyatakan status pesanan
	Opportunity	Menambahkan halaman yang menyatakan status pesanan
	How Might We	Menambahkan halaman berisi status pesanan sehingga pengguna tidak melakukan konfirmasi secara manual

Selanjutnya adalah pembuatan *user flow*. *User flow* merupakan alur yang dilalui oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dalam sistem. Antarmuka yang baik adalah antarmuka yang dirancang secara sederhana namun tetap fungsional dan efisien dalam penggunaannya [21].



Gambar 4. *User Flow*

Dilanjutkan dengan pembuatan *information architecture*. *Information architecture* merupakan penyusunan struktur informasi dalam suatu sistem untuk mendukung dan pemahaman bagi pengguna.



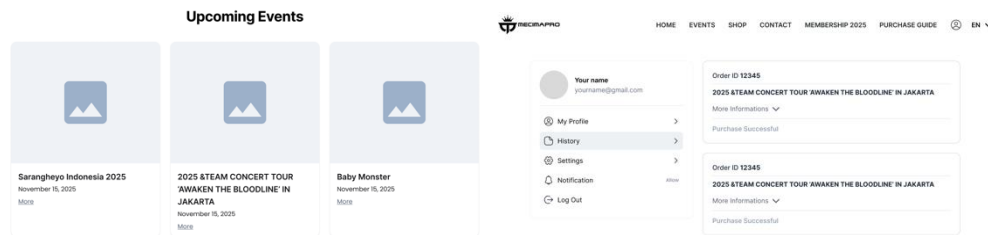
Gambar 5. *Information Architecture*

4. *Prototype*

Prototype adalah tahapan pembuatan desain atau prototipe dari solusi yang telah dihasilkan pada tahap *ideate* sebelumnya. Tahapan ini terdiri dari *low-fidelity* dan *high-fidelity*.

a. *LoFi*

Low-fidelity dibuat untuk menyajikan representasi visual awal dari hasil proses *ideate*, dengan fokus pada struktur dan alur tanpa detail visual yang kompleks.



Gambar 6. Low-Fidelity

b. *HiFi*

High-fidelity prototyping merupakan versi akhir desain berkualitas tinggi yang dirancang untuk menunjukkan pengalaman pengguna sebenarnya saat menggunakan fitur *ticketing* di *website* Mecimapro.



Gambar 7. High-Fidelity

5. *Testing*

Testing adalah proses terakhir dari tahapan *design thinking*. Pada tahap ini hasil ideasi berupa desain *high-fidelity* akan diujikan kembali kepada responden sebelum dilakukan evaluasi dan perbaikan. Pengujian menggunakan *platform* Maze agar dapat mendapatkan hasil *usability* untuk menghitung efisiensi dan efektivitas secara *real-time* dan yang sebenarnya. Hal ini dikarenakan menurut ISO 9241-11 aspek *usability* adalah *effectiveness*, *efficiency* dan *satisfaction*.

Dalam melakukan uji coba, pengguna akan diberikan *task scenario*. Hal ini bertujuan agar memberikan responden konteks realistik kepada pengguna agar interaksi lebih natural seperti dalam kondisi dunia nyata. Berikut merupakan *task scenario* yang dijalani responden:

Tabel 7. *Task Scenario*

Task 1: Melakukan Autentifikasi dan Pengisian Data Diri
Skenario: User melakukan autentifikasi berupa daftar atau sign up kemudian melakukan pengisian data diri di halaman profil
Task 2: Melakukan Pemesanan Tiket Konser Di Website Mecimapro
Skenario: User melakukan pemesanan tiket konser melalui halaman <i>upcoming events</i> pada <i>homepage</i> dengan detail yang telah diberikan.
Task 3: Melakukan Pemesanan Tiket Konser Di Website Mecimapro
Skenario: User melakukan pemesanan tiket konser melalui halaman <i>purchase guide (upcoming events)</i> dengan detail yang telah diberikan.

Berdasarkan *task scenario* yang telah dilalui berikut merupakan hasil dari *usability* dalam aspek efisiensi dan efektivitas:

Tabel 8. *Usability Testing*

	Average Time	Success Rate	Drop-Off	Misclick Rate	Usability Score
Task 1	51.3s	86.70%	13.30%	27.50%	75
Task 2	43.2s	90.00%	10%	14.70%	85
Task 3	44.5s	93.30%	6.70%	10.70%	82

Kemudian, responden melakukan pengisian kuesioner berbasis SUS dengan tujuan mengukur *satisfaction* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil *System Usability Scale After*

Saya pikir	Saya merasa	Saya pikir	Saya merasa	Saya pikir	Saya merasa	Saya pikir	Saya merasa	Saya pikir	Saya merasa	Saya pikir	Saya merasa
4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2
4	2	4	2	5	1	5	2	5	4	5	4
5	2	4	1	5	1	4	2	4	2	4	2
5	1	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
4	2	4	2	4	2	5	1	4	2	5	1
4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
4	1	5	1	5	1	4	2	4	2	5	1
5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1

a. Untuk pertanyaan pada urutan ganjil maka skor dikurangi dengan nilai 1.
 b. Untuk pertanyaan pada urutan genap maka skor dikurangi dari 5
 c. Hasil akhir adalah dengan menjumlahkan hasil skor pertanyaan ganjil dan genap kemudian hasil jumlah dikali 2,5.

Skor Akhir = 88,33

Dilanjutkan dengan pengisian kuesioner berbasis UEQ dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil *User Experience Questionnaire After*

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1.55	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Kejelasan	1.54	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efisiensi	1.72	Good	10% of results better, 75% of results worse
Ketepatan	1.60	Good	10% of results better, 75% of results worse
Stimulasi	1.44	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kebaruan	1.58	Good	10% of results better, 75% of results worse

Berdasarkan tabel *user experience questionnaire* terdapat peningkatan signifikan yaitu dari kategori bad menjadi *good* dan *above average* selain itu terdapat peningkatan pada skor *system usability scale* dari 22.25 menjadi 88.33.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan metode *design thinking* dalam melakukan evaluasi serta perbaikan pada *website Mecimapro* pada alur pemesanan tiket. Pada tahap *empathize website* dievaluasi dengan menggunakan penilaian berbasis *system usability scale* dan *user experience questionnaire* ke 30 responden. Hasil dari evaluasi menunjukkan bahwa *website Mecimapro* dinilai masih belum dapat memenuhi ekspektasi dari pengguna dengan hasil *bad* pada enam aspek dari penilaian *user experience questionnaire* serta skor 22.25 pada penilaian *system usability scale*. Setelah dilakukan evaluasi, dilanjutkan dengan perbaikan dengan melalui tahapan *define, ideate, serta prototype* yang kemudian dilakukan *testing* agar mengetahui hasil dari perbaikan yang telah dilakukan. Berdasarkan penilaian berbasis *system usability scale* dan *user experience questionnaire* terdapat peningkatan signifikan yaitu berupa skor *system usability scale* menjadi 88.33 dan *user experience questionnaire* menjadi *good* pada aspek efisiensi, aspek ketepatan, aspek stimulasi dan aspek kebaruan serta *above average* pada aspek daya tarik dan aspek kejelasan. Penerapan metode *design thinking* terbukti efektif dalam menyelesaikan permasalahan desain, sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Fuada *et al.* [9] yang mengalami peningkatan skor *usability* dan *user experience questionnaire* serta penelitian Ramadansyah *et al.* [24] yang juga menunjukkan peningkatan skor *usability* setelah penerapan metode ini. Dengan demikian, *design thinking* dinilai berhasil dalam mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan menghasilkan solusi berbasis pengalaman yang relevan..

Referensi

- [1] M. W. Yoganata, "Transformasi e-business di era society 5.0 mengubah perilaku konsumen dan model bisnis," *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen*, vol. 2, no. 2, pp. 54–68, 2024. [Online]. Available: <https://doi.org/10.59031/jkpim.v2i2.402>.
- [2] S. Kumar, "Music and technology," *Sangeet Galaxy e-Journal UGC-CARE*, vol. 13, no. 1, pp. 200–206, 2024. [Online]. Available: www.sangeetgalaxy.co.in.

- [3] Start.io, "Spotify Music Users in Indonesia," 2024. [Online]. Available: <https://www.start.io/audience/spotify-music-users-in-indonesia>.
- [4] DataIndonesia, "Hasil Survei Genre Musik Favorit Masyarakat Indonesia Menurut Jakpat," 2024. [Online]. Available: <https://dataindonesia.id/varia/detail/hasil-survei-genre-musik-favorit-masyarakat-indonesia-menurut-jakpat>.
- [5] Marketeers, "Populix: 77% Masyarakat Indonesia Suka Nonton Konser Musik," 2024. [Online]. Available: <https://www.marketeers.com/populix-77-masyarakat-indonesia-suka-nonton-konser-musik/>.
- [6] Mecimapro, "About Us," 2020. [Online]. Available: <https://mecimapro.com/about-us/>.
- [7] N. V. Y. Putra and I. N. T. A. Putra, "Pengaruh UI/UX terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan e-wallet," *JURISTEKNI (Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknologi Informasi)*, vol. 7, no. 2, p. 607, 2025.
- [8] N. R. Wiwesa, "User interface dan user experience untuk mengelola kepuasan pelanggan," *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, vol. 3, no. 2, 2021. [Online]. Available: <https://scholarhub.ui.ac.id/jsht/vol3/iss2/2>.
- [9] S. Fuada, E. Setyowati, N. Restyasari, Y. M. Heong, and L. P. Hasugian, "UI/UX redesign of SH-UPI app using design thinking framework," *Journal of Intelligent Informatics and Virtual Education*, vol. 8, no. 3, 2024. [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.62527/joiv.8.3.2094>.
- [10] T. Dianasari and W. M. Baihaqi, "Redesain aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode desain thinking," *Journal of Informatics and Interactive Technology*, vol. 1, no. 2, pp. 6–7, 2024. [Online]. Available: <https://doi.org/10.63547/jiite.v1i2.13>.
- [11] Hendra and Y. Riti, "Perancangan dan implementasi website dengan konsep UI/UX untuk mengoptimalkan marketing perusahaan," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 11, no. 3, pp. 2830–7062, 2023. [Online]. Available: <https://doi.org/10.23960/jitet.v11i3%20s1.3430>.
- [12] M. S. Akbar and T. Y. Prawira, "Penerapan metode design thinking pada perancangan user interface (UI) dan user experience (UX) aplikasi mata pelajaran Kemuhammadiyah berbasis Android di MTs Muhammadiyah Bumiayu," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 3, no. 2, pp. 27–36, 2023.
- [13] A. Hinderks, M. Schrepp, F. J. Domínguez Mayo, M. J. Escalona, and J. Thomaschewski, "Developing a UX KPI based on the User Experience Questionnaire," *Computer Standards & Interfaces*, 2019. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1016/j.csi.2019.01.007>.
- [14] J. Brooke, "SUS: A quick and dirty usability scale," 1995. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/228593520>.
- [15] M. Schrepp, *User Experience Questionnaire Handbook: All you need to know to apply the UEQ successfully in your projects*, Version 11, 2023. [Online]. Available: <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2815.0245>.
- [16] F. Staiano, *Designing and Prototyping Interface with Figma*. Birmingham: Packt Publishing, 2023, pp. 3–4.
- [17] T. Brown, *Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation*. New York, NY: HarperBusiness, 2009, pp. 23–24.
- [18] H. Simon, *The Science of the Artificial*, MIT Press, 1969, pp. 111–113.
- [19] J. Auernhammer and B. Roth, "The origin and evolution of Stanford University's design thinking: From product design to design thinking in innovation management," *Journal of Product Innovation Management*, vol. 38, no. 6, pp. 623–644, 2021. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1111/jpim.12594>.
- [20] T. den Dekker, *Design Thinking*, 1st ed. Routledge, 2020, p. 30.
- [21] A. Cooper, R. Reimann, D. Cronin, C. Noessel, J. Csizmadi, and D. LeMoine, *About face: The essentials of interaction design*, 4th ed. Wiley, 2014, p. 93.
- [22] J. Kalbach, *Mapping experiences: A complete guide to customer alignment through journeys, blueprints, and diagrams*, O'Reilly Media, 2016, p. 249.
- [23] E. Ramadansyah, R. G. Guntara, and A. Prehanto, "Design thinking approach for user interface and user experience on campus online learning platform," *J. Teknol. Inform. dan Pendidik.*, vol. 17, no. 2, pp. 344–357, Sep. 2024, doi: 10.24036/jtip.v17i2.842.