JITET (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan)
Vol. 13 No. 3, pISSN: 2303-0577 eISSN: 2830-7062 http://dx.doi.org/10.23960/jitet.v13i3.7004

ANALISIS USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE PADA APLIKASI CINEPOLIS CINEMAS INDONESIA MENGGUNAKAN METODE DOUBLE DIAMOND.

Raka Irfansabil Efendi[1*], Sanjaya Pinem[2], Eka Desy Asgawanty [3]

[1,2,3]Politeknik Negeri Media Kreatif; Jl. Srengseng Sawah Raya No.17, RT.8/RW.3, Srengseng Sawah, Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12630, (021) 7864753

Keywords:
User Interface, User Experience, System Usability Scale (SUS), Double Diamond, Cinepolis Cinemas Indonesia

Corespondent Email:
rakairfansabil.fnd@gmail.com

JITET is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Abstrak. Penelitian ini menganalisis dan meredesain UI/UX aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia akibat usability yang rendah (skor SUS awal 21, 'Worst Imaginable'). Menggunakan metode Double Diamond, redesain dilakukan dan divalidasi. Hasilnya, skor SUS pasca-redesain meningkat signifikan menjadi 78 ('Good'), yaitu peningkatan 57 poin. Ini membuktikan efektivitas redesain dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Kontribusi riset ini terletak pada peningkatan desain aplikasi pemesanan tiket, berpotensi meningkatkan loyalitas pengguna dan citra merek.

Abstract. *This research analyzes and redesigns the User Interface (UI) and User Experience (UX) of the Cinepolis Cinemas Indonesia application due to its low usability. Initial System Usability Scale (SUS) evaluation revealed an average score of 21, categorized as 'Worst Imaginable'. Utilizing the Double Diamond method, the redesign was conducted and validated. Post-redesign SUS testing showed a significant increase, with an average score of 78, categorized as 'Good', marking an improvement of 57 points. This empirically proves the redesign's effectiveness in substantially enhancing user satisfaction. This research contributes to improving ticket booking application design, potentially boosting user loyalty and brand image.*

1. PENDAHULUAN

Seiring masifnya digitalisasi, aplikasi *mobile* telah menjadi elemen vital dalam kehidupan sehari-hari di Indonesia, didorong oleh tingginya penggunaan ponsel pintar dan akses internet. Fenomena ini mendorong berbagai sektor industri, termasuk perfilman, untuk berinovasi melalui platform digital. Industri perfilman Indonesia memiliki pasar yang luas, dengan sekitar 2.088 layar bioskop dikelola GPBSI (XXI menguasai 65%, diikuti CGV dan Cinepolis) [1], serta 2.145 layar tersebar di 115 kota/kabupaten menurut Badan Perfilman Indonesia [2]. Data ini menegaskan peran penting aplikasi dalam mengakses layanan bioskop. Data ini menunjukkan bahwa industri perfilman memiliki pasar yang luas, dan aplikasi pemesanan tiket bioskop kini menjadi sarana utama bagi konsumen untuk mengakses layanan tersebut. Untuk menarik lebih banyak pengunjung dan mengikuti perkembangan digital, Cinepolis Indonesia meluncurkan aplikasi mobile pada Desember 2019, yang sebelumnya dikembangkan oleh Cinemaxx sejak 2015. Aplikasi ini telah sepenuhnya diperbarui hingga rebranding menjadi Cinepolis Cinemas Indonesia dan dirancang untuk memudahkan pemesanan tiket

secara online. Aplikasi ini juga menyediakan berbagai informasi tambahan mengenai penayangan film, jadwal pemutaran, lokasi bioskop, ketersediaan kursi dan promosi [3]. Meskipun demikian, kualitas *User Experience* (UX) dan *User Interface* (UI) pada aplikasi ini terindikasi belum optimal serta berpotensi mengurangi kepuasan pengguna.

Meskipun demikian, kualitas *User Experience* (UX) dan *User Interface* (UI) pada aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia terindikasi belum optimal, berpotensi mengurangi kepuasan pengguna. Hal ini tercermin dari rendahnya rating aplikasi di Google Play Store (3,4 dari 5 bintang) yang menjadikannya terendah di antara kompetitor utama seperti M.TIX, CGV, dan TIX ID. Keluhan pengguna meliputi alur pemesanan dan navigasi yang sulit, hierarki visual yang tidak konsisten, serta tampilan yang tidak user-friendly. Evaluasi awal usability menggunakan *System Usability Scale* (SUS) terhadap 47 responden lebih lanjut mengonfirmasi masalah ini, dengan skor rata-rata 21 yang tergolong 'Worst Imaginable' dan 'Not Acceptable'. Kondisi ini menunjukkan kebutuhan mendesak akan evaluasi komprehensif dan optimalisasi desain UI/UX aplikasi Cinepolis.

Penelitian terdahulu menunjukkan beragam metode efektif dalam analisis dan peningkatan *User Interface* (UI) serta *User Experience* (UX), salah satunya dengan mengaplikasikan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur *usability* dan mengidentifikasi permasalahan. Sebagai contoh, studi oleh Alamsyah et al. (2022) yang melakukan redesign UI/UX aplikasi Wastu Mobile, berhasil meningkatkan skor SUS dari kategori 'kurang baik' menjadi 84 ('Grade A') setelah menerapkan metode Design Thinking [4]. Sementara itu, Rahmawati et al. (2022) menerapkan Metode *Double Diamond* pada desain UI website CV. Bangun Bina Bersaudara. Studi ini mengidentifikasi kondisi website yang kurang informatif dan tidak menarik, dan melalui penerapan *Double Diamond*, berhasil menghasilkan desain yang diterima baik dengan nilai evaluasi prototipe akhir 0,986 [5].

Riset ini memiliki urgensi signifikan karena Aplikasi mobile ini menjadi representasi digital Cinepolis Cinemas Indonesia dan penggunanya. Aplikasi yang rumit dan minim kemudahan berpotensi menurunkan loyalitas, serta merusak citra merek. Sebaliknya, Optimalisasi UI/UX berbasis riset ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara nyata, memperbaiki rating aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia, sekaligus mendukung target bisnisnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

User Interface (UI) adalah elemen vital dalam pengembangan aplikasi, berfungsi sebagai penghubung visual dan interaktif antara pengguna dengan sistem. Desain UI yang efektif tidak hanya berfokus pada estetika, melainkan juga menekankan kemudahan penggunaan, pemahaman, dan fungsionalitas agar pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi secara intuitif [6]. UI yang dirancang dengan baik akan memberikan pengalaman yang mulus, efisien, dan bebas frustrasi, sehingga pengguna dapat menyelesaikan tugas mereka dengan optimal. Oleh karena itu, pengembang harus senantiasa mempertimbangkan kebutuhan dan ekspektasi pengguna di setiap tahapan desain UI untuk menciptakan aplikasi yang nyaman dan mudah digunakan [7].

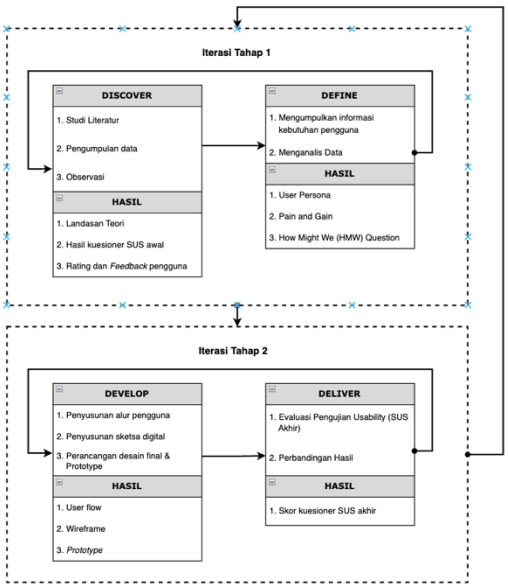
User Experience (UX) adalah seluruh interaksi dan persepsi pengguna terhadap suatu aplikasi, meliputi kemudahan penggunaan, tingkat kepuasan, dan respons emosional**.** Tujuan utamanya adalah memastikan pengguna merasa nyaman dan puas sehingga dapat mencapai tujuan mereka secara efisien. UX menuntut pemahaman mendalam akan kebutuhan dan ekspektasi pengguna melalui riset, demi menciptakan pengalaman yang relevan dan memuaskan. Lebih dari itu, UX yang efektif juga mempertimbangkan aspek emosional**,** yakni bagaimana desain dapat memicu perasaan positif, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan rekomendasi dari pengguna[8].

System Usability Scale (SUS) merupakan kuesioner ringkas berisi 10 pertanyaan dengan skala penilaian 1 hingga 5 (sangat tidak setuju hingga sangat setuju), dirancang untuk mengukur tingkat kebergunaan perangkat lunak pasca-pengembangan [9]. Melalui metode ini, pengembang dan pengguna dapat mengevaluasi secara objektif seberapa mudah dan efisien sebuah perangkat lunak dalam membantu pengguna mencapai tujuannya [10].

Double Diamond adalah sebuah *framework Design Thinking* yang krusial dalam perancangan *User Experience*, diperkenalkan oleh *Design Council* pada tahun 2004. *Framework* ini membagi proses menjadi dua tahap utama: divergen (berpikir luas dan terbuka untuk beragam ide) dan konvergen (mengerucutkan ide-ide tersebut melalui prioritas, pilihan, perbaikan, identifikasi, dan konsolidasi). Secara keseluruhan, *Double Diamond* terdiri dari empat fase yaitu: *Discover*, *Define*, *Develop*, dan *Deliver* [11].

3. METODE PENELITIAN

Metode *Double Diamond*, yang diperkenalkan oleh *British Design Council* pada tahun 2005, adalah kerangka kerja desain yang membagi proses perancangan menjadi dua tahap eksplorasi utama: pemahaman masalah (*Discover* dan *Define*) melalui riset dan perumusan tantangan, serta pengembangan solusi (*Develop* dan *Deliver*) melalui *prototyping*, pengujian iteratif, dan validasi akhir sebelum peluncuran.



Gambar 1. Metode Penelitian

3.1. Discover

Fase *Discover* adalah tahap eksplorasi awal dalam *Double Diamond* untuk memahami masalah UI/UX aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia. Ini mencakup observasi, studi literatur, dan pengumpulan data.

3.1.1. Observasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi awal terhadap aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia melalui platform digital. Observasi ini difokuskan pada analisis jumlah unduhan, rating, serta tanggapan pengguna yang tersedia di Google Play Store. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi indikasi awal permasalahan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang dialami pengguna secara langsung dari data publik.

3.1.2. Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti melakukan studi literatur untuk mencari sumber teori relevan yang mendukung pemahaman masalah UI/UX pada aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia. Teori yang digunakan bersumber dari jurnal penelitian terdahulu, buku, dan berbagai informasi dari internet. Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, peneliti memutuskan untuk menggunakan metode *Double Diamond* sebagai landasan dalam menyelesaikan penelitian ini.

3.1.3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada fase ini berfokus pada perolehan informasi yang komprehensif mengenai persepsi dan pengalaman pengguna.

Pada tahap pengumpulan data, *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk mengukur tingkat usability aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia. Penelitian ini melibatkan 47 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia. Pengumpulan data dilakukan secara online melalui Google Form dan dilakukan dengan periode waktu yang telah ditentukan. Kuesioner ini terdiri dari 10 pernyataan standar dengan skala penilaian Likert 1 hingga 5, di mana 1 berarti 'sangat tidak setuju' dan 5 berarti 'sangat setuju'. Nilai respons yang digunakan dalam kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1.

Responsive	Nilai Respon
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 1. Nilai Responsive

Instrumen *System Usability Scale* (SUS) dengan 10 pernyataan di Tabel 2 mengevaluasi kebergunaan aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia dari perspektif pengguna. Tujuannya mengukur pengalaman pengguna subjektif, mencakup kemudahan navigasi, efisiensi fungsionalitas, koherensi visual, dan kepuasan umum selama interaksi.

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
8	Saya merasa sistem ini membingungkan
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

Gambar 2. Daftar Pertanyaan SUS

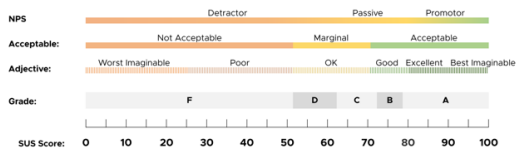
Setelah data kuesioner *System Usability Scale* (SUS) terkumpul dari responden, pengolahan data kuantitatif dilakukan. Skor Likert (1-5) dikonversi menjadi SUS contribution score: (Skor Likert - 1) untuk item ganjil, dan (5 - Skor Likert) untuk item genap. Kesepuluh contribution scores dijumlahkan per responden, lalu dikalikan 2,5 untuk mendapatkan SUS individual score (0-100). Skor rata-rata (mean) SUS dari seluruh responden kemudian dihitung untuk memperoleh nilai usability aplikasi [12].

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$\bar{x}$ = *Skor rata-rata*
$\sum x$ = *Jumlah skor SUS*
n = *Jumlah responden*

Gambar 3. Rumus Perhitungan SUS

Metode *System Usability Scale* (SUS) secara khusus mengevaluasi *user interface* dan memiliki cakupan luas untuk menilai usability suatu sistem. SUS menyediakan dua kategori penilaian utama: Acceptability Ranges, Grade Scale, dan Adjective Rating [13].



Gambar 4. Skor SUS

3.2. Define

Fase *Define* adalah tahap konvergen dalam *Double Diamond* yang memfokuskan perumusan masalah inti dari data *Discover [14]*.

3.2.1. User Persona

Pada tahap ini, peneliti akan membangun persona pengguna berdasarkan data dan observasi dari fase *Discover*. User persona adalah representasi fiktif dari pengguna ideal, yang membantu peneliti memahami demografi, kebutuhan, motivasi, dan perilaku target pengguna aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia [15].

3.2.2. Pain and Gain Points

Bagian ini membahas identifikasi dan pemetaan titik kesulitan (pain points) dan keuntungan (gain points) pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi. Pain points merujuk pada frustrasi atau hambatan yang dihadapi, sementara gain points adalah manfaat atau kepuasan yang diharapkan pengguna. Analisis ini esensial untuk memahami area krusial yang membutuhkan perbaikan.

3.2.3. User Journey Map

User Journey Map adalah alat visual pada fase Define untuk memetakan pengalaman pengguna aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia secara menyeluruh. User Journey Map mensintesis data Discover, meliputi langkah, tindakan, pikiran, dan perasaan pengguna. Tujuannya adalah mengungkap pain points dan peluang di setiap tahapan interaksi, menjadi dasar konkret untuk perumusan How Might We Questions dan pengembangan solusi desain.

3.2.4. How Might We

Dalam penelitian ini, **(***How Might We/HMW Questions***)** berfungsi mengubah pernyataan masalah menjadi pertanyaan inovatif. Pertanyaan ini menjadi alat untuk menyelesaikan masalah dari sudut pandang pengguna yang berbeda, memungkinkan peneliti merumuskan ide redesain antarmuka atau penambahan fitur sesuai kebutuhan

pengguna aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia.

3.3. Develop

Fase *Develop* adalah tahap pengembangan solusi dalam *Double Diamond*. Berdasarkan masalah dari fase *Define*, proses ini mencakup perancangan User Flow, penyusunan Wireframe, dan pengembangan Prototype interaktif. *Prototyping* dilakukan secara iteratif, memungkinkan pengujian awal dan perbaikan desain berkelanjutan. Tujuannya adalah menghasilkan solusi yang relevan dan efektif dalam mengatasi isu UI/UX.

3.4. Deliver

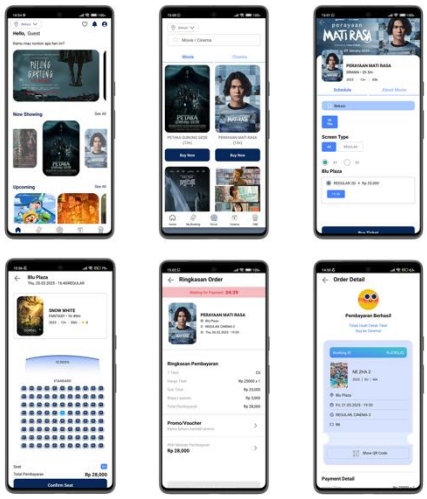
Fase *Deliver* adalah tahap akhir *Double Diamond* untuk validasi solusi desain. Responden menjadi fokus utama dalam pengujian *prototype*. Penyebaran kuesioner *System Usability Scale* (SUS) akhir dilakukan untuk mengukur peningkatan kebergunaan pasca-redesain. Hasil SUS dibandingkan dengan skor awal untuk menunjukkan efektivitas solusi. Tahap ini juga mencakup penyempurnaan desain dan rekomendasi implementasi. Tujuannya memastikan desain akhir siap diluncurkan dan berdampak positif pada kepuasan pengguna.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian serta pembahasannya secara mendalam, sesuai dengan tahapan metode *Double Diamond*.

4.1. Discover

Fase *Discover* melibatkan observasi awal aplikasi Cinepolis melalui analisis unduhan, rating, dan tanggapan pengguna. Studi literatur relevan turut dilakukan. Pengumpulan data juga meliputi evaluasi awal usability menggunakan *System Usability Scale* (SUS) yang disebarkan kepada 47 responden. Keluhan pengguna mengindikasikan rendahnya kebergunaan aplikasi, seperti alur pemesanan dan navigasi yang sulit, serta desain UI yang tidak konsisten. Kondisi *User Interface* (UI) aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia pada saat penelitian awal dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Tampilan Aplikasi Cinepolis Eksisting

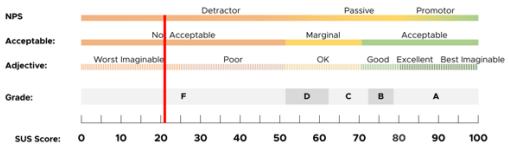
Tabel hasil perhitungan skor SUS individual untuk setiap responden dapat dilihat pada Gambar 6.

Reponden	Skor Hasil Hitung										Jumlah	Nilai
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		(Jumlah x 2.5)
R1	1	0	1	3	0	0	2	0	1	1	9	23
R2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0	10	25
R3	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	6	15
R4	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	5	13
R5	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	6	15
R6	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	5	13
R7	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	5	13
R8	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	3	8
R9	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	5	13
R10	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	6	15
R11	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	6	15
R12	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	6	15
R13	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	5	13
R14	0	1	1	2	0	0	1	1	2	2	10	25
R15	0	3	1	3	1	2	1	4	2	2	19	48
R16	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	4	10
R17	2	2	3	3	3	1	3	2	1	2	22	55
R18	2	1	2	1	1	0	2	1	1	1	12	30
R19	1	1	1	1	2	0	2	0	1	1	10	25
R20	2	0	1	1	2	0	2	0	1	1	10	25
R21	2	0	1	0	2	0	1	1	2	0	9	23
R22	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	4	10
R23	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	4	10
R24	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	15	38
R25	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	3	8
R26	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
R27	1	0	1	0	0	1	2	1	1	0	7	18
R28	0	1	1	0	2	2	0	1	2	0	9	23
R29	1	0	2	2	0	0	1	0	1	0	7	18
R30	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	6	15
R31	0	2	0	2	1	1	2	0	1	0	9	23
R32	1	0	2	0	0	0	1	1	1	2	8	20
R33	0	1	1	0	0	1	0	2	0	2	7	18
R34	1	2	0	0	1	1	0	2	1	0	8	20
R35	0	2	1	2	0	0	1	0	2	2	10	25
R36	1	2	0	2	1	2	1	1	0	0	10	25
R37	0	0	1	2	0	2	1	2	0	1	9	23
R38	3	0	2	1	4	0	3	1	4	0	18	45
R39	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	6	15
R40	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	5	13
R41	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	5	13
R42	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	4	10
R43	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	5	13
R44	1	0	4	0	3	1	3	1	1	0	14	35
R45	0	0	3	1	4	1	4	1	1	1	16	40
R46	0	0	3	0	4	1	4	0	1	1	14	35
R47	0	0	3	1	4	1	3	0	0	1	13	33
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)												21

Gambar 6. Hasil Pengukuran SUS Awal

Berdasarkan penjumlahan skor SUS dari ke-47 responden, diperoleh total skor sebesar 986. Skor rata-rata (*mean*) SUS awal dihitung sebagai berikut:

a) Jumlah Skor SUS Total (Σx) = 986
b) Jumlah Responden (N) = 47
c) Skor Rata-rata SUS Awal ($\bar{X}$) = Σx / N = 986 / 47 = 21



Gambar 7. Interpretasi Skor SUS awal

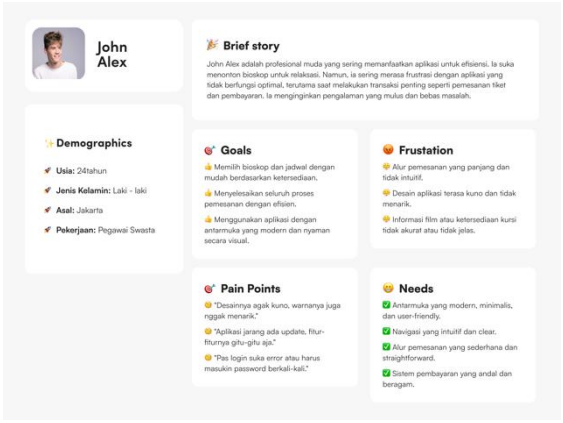
Dari hasil pengujian SUS tahap awal ini, diperoleh total skor 986, dengan skor rata-rata (mean) SUS awal adalah 21. Skor ini tergolong dalam kategori 'Worst Imaginable' dan 'Not Acceptable' (Grade F), yang mengindikasikan tingkat kebergunaan aplikasi yang sangat rendah dan tidak dapat diterima.

4.2. Define

Hasil dari fase ini menjadi landasan krusial untuk fase *Develop*, memandu pengembangan solusi desain yang relevan dan terfokus pada kebutuhan pengguna.

4.2.1. User Persona

Guna memastikan proses desain berpusat pada pengguna, dibuatlah representasi pengguna target yang disebut User Persona. Dalam penelitian ini, User Persona diberi nama John Alex. Persona ini merangkum karakteristik demografis, latar belakang penggunaan aplikasi, goals, frustation, pain points, serta kebutuhan dan harapan pengguna. Keberadaan persona ini berperan krusial sebagai panduan konkret agar solusi desain yang dihasilkan relevan dengan audiens target.



Gambar 8. User Persona

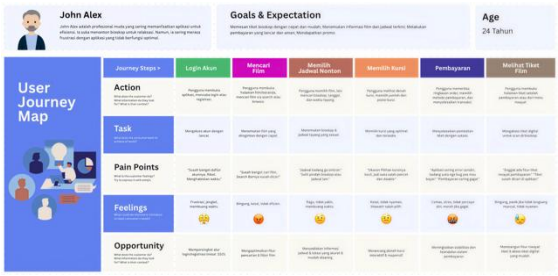
4.2.2. Pain and Gain Points

Identifikasi Pain Points (titik kesulitan) dan Gain Points (keuntungan yang diharapkan) merupakan langkah krusial dalam fase *Define* untuk memahami secara mendalam tantangan yang dihadapi pengguna aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia dan kebutuhan yang belum terpenuhi. Pain points mengacu pada frustrasi, hambatan, atau ketidaknyamanan yang dialami pengguna.

Gambar 9. Pain and Gain Points

4.2.1. User Journey Map

Setelah mengidentifikasi User Persona dan Pain and Gain Points, User Journey Map dibuat untuk memvisualisasikan seluruh pengalaman pengguna aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia. tujuannya untuk memetakan setiap langkah interaksi, tindakan, pemikiran, dan perasaan pengguna.



Gambar 10. User Journey Map

4.2.2. How Might We

Setelah User Persona teridentifikasi dan Pain and Gain Points terpetakan, fase *Define* berlanjut dengan perumusan pertanyaan (How Might We/HMW Questions). Pertanyaan-pertanyaan ini mentransformasi setiap pain point menjadi peluang desain spesifik. Dengan merangkai ulang masalah, peneliti mendorong pemikiran inovatif dari sudut pandang pengguna, memandu ideasi serta perancangan solusi antarmuka atau fitur baru yang relevan dengan kebutuhan pengguna aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia pada fase *Develop*.

No	How Might We	Design Idea
1	Bagaimana kita bisa menyederhanakan proses login/registrasi akun?	Menerapkan login satu ketuk via Google/Apple ID; opsi registrasi minimalis (email/nomor telepon + OTP); auto-fill data profil.
2	Bagaimana kita bisa merancang tampilan aplikasi agar lebih modern, menarik, dan tidak kuno?	Pembaruan visual design system (warna, tipografi, ikon); penerapan tren UI modern; penggunaan animasi mikro.
3	Bagaimana kita bisa membuat desain antarmuka yang intuitif dan mudah dipahami (user-friendly)?	Penyederhanaan navigasi utama; labeling yang jelas; konsistensi penempatan elemen;
4	Bagaimana kita bisa merancang navigasi aplikasi agar lebih intuitif dan tidak membingungkan pengguna?	Struktur navigasi berbasis tab bar yang jelas; breadcrumb navigasi; search bar yang efektif.
5	Bagaimana kita bisa mempermudah pengguna dalam mencari film?	Memperbaiki fitur pencarian film yang robust; menyediakan filter berdasarkan genre, popularitas, atau rating;
6	Bagaimana kita bisa mempermudah pengguna dalam melihat tiket yang sudah dipesan?	Menampilkan tiket secara langsung di halaman utama setelah pembelian; fitur "Tiket Saya" yang mudah diakses dengan detail lengkap dan QR code.

Gambar 11. How Might We

4.3. Develop

Fase *Develop* adalah tahapan inti metode *Double Diamond* yang mewujudkan ide solusi dari fase *Define* menjadi konsep desain konkret. Peneliti fokus merancang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia yang baru, guna mengatasi pain points dan memenuhi gain points pengguna. Proses ini melibatkan serangkaian aktivitas iteratif seperti perancangan User Flow, pembuatan Wireframe, dan pengembangan Prototype interaktif, memastikan solusi yang dihasilkan relevan, fungsional, dan user-friendly.

4.3.1. User Flow

Pada tahap *Develop*, perancangan User Flow menjadi langkah fundamental untuk memvisualisasikan alur interaksi pengguna. User Flow ini dirancang berdasarkan How Might We serta pain points dan gain points yang telah teridentifikasi pada fase *Define*. Tujuannya adalah menyederhanakan dan mengoptimalkan perjalanan pengguna dalam menyelesaikan tugas utama (seperti login/registrasi, mencari film, memilih jadwal/lokasi, memilih kursi, pembayaran, hingga melihat tiket). User Flow yang terstruktur akan menjadi panduan dalam perancangan wireframe dan prototype selanjutnya, memastikan setiap langkah efisien dan bebas hambatan.

Gambar 12. User Flow

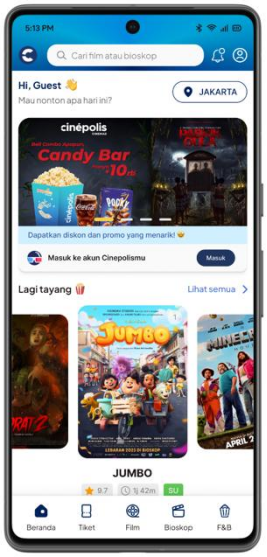
4.3.2. Wireframe

Setelah User Flow dirancang, tahap Wireframe menjadi langkah selanjutnya dalam fase *Develop*. Wireframe adalah kerangka dasar visual yang merepresentasikan struktur, tata letak, dan hierarki konten setiap layar aplikasi yang diredesain. Tujuannya memvisualisasikan penempatan elemen UI tanpa detail estetika, memfasilitasi evaluasi fungsionalitas dan navigasi, serta memungkinkan validasi awal ide desain sebelum prototyping lebih lanjut.

Gambar 13. Wireframe

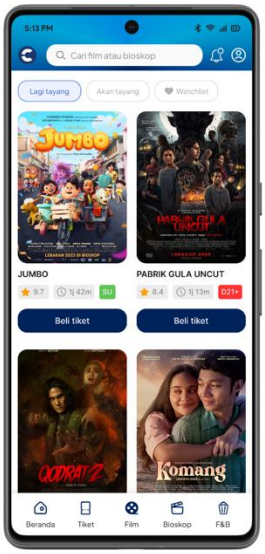
4.3.3. Prototype

Setelah Wireframe dirancang, pengembangan Prototype interaktif menjadi langkah selanjutnya dalam fase *Develop*. Prototype ini merupakan representasi desain yang lebih detail dan fungsional. Pembuatannya melibatkan transisi dari wireframe statis ke antarmuka yang dapat diklik dan dinavigasi, memungkinkan pengguna merasakan alur interaksi secara lebih realistis. Tujuannya adalah menguji fungsionalitas, alur navigasi, dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.



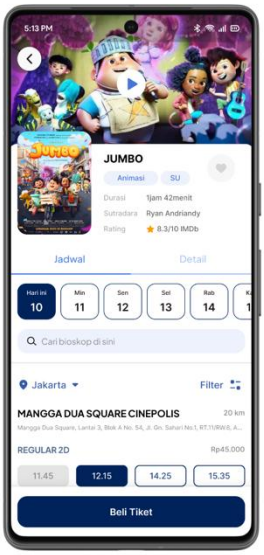
Gambar 14. Halaman Beranda

Gambar 14 menunjukkan tampilan halaman beranda *prototype* redesain aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia. Halaman ini dirancang untuk memberikan informasi film terkini dan promosi secara visual menarik, serta memudahkan navigasi ke fitur utama seperti pencarian film, tiket, informasi film, bioskop, dan *Food & Beverage* (F&B) melalui *bottom navigation bar* yang intuitif dan ikon yang jelas. Desainnya menitikberatkan pada kemudahan akses informasi dan navigasi.



Gambar 15. Halaman Film

Gambar 15 menunjukkan tampilan halaman film prototype redesain. Halaman ini dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mencari dan melihat informasi film. Terdapat tab "Lagi Tayang" dan "Akan Tayang" untuk kategorisasi yang jelas, serta fitur "Watchlist". Setiap film ditampilkan dengan rating, durasi, dan tombol "Beli Tiket" langsung, mengoptimalkan proses pencarian dan akses menuju pemesanan.

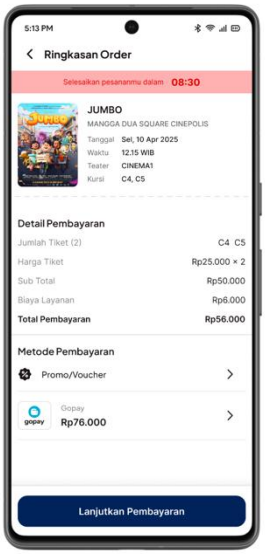


Gambar 16. Halaman Jadwal Film

Gambar 16 menyajikan tampilan halaman detail film prototype redesain, yang dirancang untuk memberikan informasi lengkap dan memudahkan pemilihan jadwal serta lokasi. Pengguna dapat melihat detail film (genre, durasi, sutradara, rating) dan beralih antara tab "Jadwal" atau "Detail". Fitur pemilihan tanggal, lokasi bioskop, dan filter tersedia. Jadwal tayang dan harga per bioskop ditampilkan jelas, memfasilitasi pengguna untuk langsung memilih waktu dan lokasi sebelum membeli tiket.

Gambar 17. Halaman Pilih Kursi/*Seat*

Gambar 17 ini menunjukkan halaman pemilihan kursi *prototype* redesain, yang dirancang untuk mempermudah pengguna dalam memilih posisi duduk. Informasi film, teater, tanggal, dan waktu tayang ditampilkan jelas.



Gambar 18. Halaman Ringkasan Order

Gambar 18 ini menampilkan halaman Ringkasan Order dan Pembayaran prototype redesain. Halaman ini menyediakan rangkuman detail pesanan, termasuk film, lokasi, waktu, dan kursi yang dipilih. Informasi rincian pembayaran disajikan jelas, mencakup harga tiket, biaya layanan, dan total pembayaran. Pengguna juga dapat memilih metode pembayaran serta menerapkan promo atau voucher sebelum melanjutkan ke proses pembayaran akhir.

Gambar 19. Halaman Detail Tiket

Gambar 19 ini menampilkan halaman Detail Tiket prototype redesain. Halaman ini berfungsi sebagai konfirmasi pembelian dan bukti tiket digital, menyajikan informasi lengkap seperti judul film, booking ID, detail bioskop, tanggal, waktu, nomor kursi, dan harga tiket. Bagian krusial adalah kode QR yang siap dipindai di bioskop. Desainnya memastikan pengguna mudah mengakses semua detail yang diperlukan untuk masuk ke studio.

4.4. Deliver

Fase *Deliver* merupakan tahapan final dalam metode *Double Diamond*, berfokus pada validasi dan finalisasi solusi desain yang telah dikembangkan. Pada tahap ini, prototype redesain aplikasi Cinepolis kembali dilakukan pengujian dengan *System Usability Scale* (SUS). Evaluasi *usability* terhadap prototipe final menghasilkan skor rata-rata (*mean*) SUS yang baru. Hasil pengukuran SUS tahap akhir untuk prototipe hasil redesign disajikan pada Gambar 20.

Reponden	Skor Hasil Hitung										Jumlah	Nilai
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		(Jumlah x 2.5)
R1	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	35	88
R2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	33	83
R3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37	93
R4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	34	85
R5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	33	83
R6	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	36	90
R7	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	36	90
R8	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32	80
R9	4	3	3	3	4	4	3	3	3	0	30	75
R10	4	3	4	1	4	2	3	4	3	0	28	70
R11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	36	90
R12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	78
R13	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	35	88
R14	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	78
R15	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	35	88
R16	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	27	68
R17	3	3	2	3	3	3	2	3	3	0	25	63
R18	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	35	88
R19	4	1	4	0	3	0	3	0	3	1	19	48
R20	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	35	88
R21	4	2	4	0	4	2	4	2	4	0	26	65
R22	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32	80
R23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	98
R24	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1	32	80
R25	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	34	85
R26	3	3	4	1	4	2	3	3	4	1	28	70
R27	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37	93
R28	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	29	73
R29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	98
R30	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	32	80
R31	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	34	85
R32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	29	73
R33	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	35	88
R34	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	31	78
R35	4	0	4	3	3	3	3	3	3	3	29	73
R36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	73
R37	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	15	38
R38	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36	90
R39	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30	75
R40	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	34	85
R41	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33	83
R42	4	1	3	0	3	0	4	1	4	0	20	50
R43	3	3	3	3	3	4	3	0	3	3	28	70
R44	4	4	3	3	3	4	4	3	1	1	30	75
R45	3	3	3	3	4	3	2	3	4	1	29	73
R46	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	30	75
R47	4	0	4	1	4	0	4	4	4	0	25	63
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)												78

Gambar 20. Halaman Pengukuran SUS Akhir

Berdasarkan penjumlahan skor SUS dari ke-47 responden, diperoleh total skor sebesar 986. Skor rata-rata (*mean*) SUS awal dihitung sebagai berikut:

a) Jumlah Skor SUS Total (Σx) = 3683
b) Jumlah Responden (N) = 47
c) Skor Rata-rata SUS Awal ($\bar{X}$) = Σx / N = 3683 / 47 = 78

Dari hasil pengujian *System Usability Scale* (SUS) terhadap 47 responden pasca-redesain, diperoleh total skor 3683, dengan skor rata-rata (mean) SUS sebesar 78. Berdasarkan interpretasi standar SUS, skor 78 ini tergolong dalam kategori 'Good' dan 'Acceptable' (Grade B). Peningkatan signifikan ini menunjukkan bahwa redesain antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia berhasil meningkatkan tingkat kebergunaan secara substansial.

Gambar 21. Interpretasi Skor SUS Akhir

Dari hasil pengujian *System Usability Scale* (SUS) terhadap 47 responden pasca-redesain, diperoleh skor rata-rata 78, tergolong 'Good' dan 'Acceptable' (Grade B). Ini peningkatan signifikan dari skor awal 21 'Worst Imaginable' dan 'Not Acceptable' (Grade F) Hasil ini menunjukkan perbaikan usability aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia. Peningkatan sebesar 57 poin atau sekitar 271.43% secara empiris membuktikan efektivitas redesain dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil menganalisis dan meredesain *User Interface* serta *User Experience* aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia. Analisis awal menggunakan *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan usability yang sangat rendah dengan skor rata-rata 21. Skor ini tergolong dalam kategori 'Worst Imaginable' dan 'Not Acceptable' (Grade F). Melalui penerapan metode *Double Diamond*, masalah ini diatasi dengan perancangan UI/UX baru. Hasil pengujian SUS pasca-redesain menunjukkan peningkatan signifikan dengan skor rata-rata 78. Skor ini tergolong 'Good' dan 'Acceptable' (Grade B). Peningkatan sebesar 57 poin ini membuktikan efektivitas redesain dalam meningkatkan kepuasan dan kemudahan penggunaan aplikasi secara substansial.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberi dukungan terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] N. Simamora, "GPBSI Proyeksikan Pertumbuhan Bisnis Bioskop Meningkat 20% pada Tahun Depan," kontan.co.id. Accessed: May 15, 2025. [Online]. Available: https://industri.kontan.co.id/news/gpbsi-proyeksikan-pertumbuhan-bisnis-bioskop-meningkat-20-pada-tahun-depan

[2] S. Ayudiana, "Pengamat: Potensi penonton bioskop Indonesia bisa tembus 80 juta orang - ANTARA News," antaranews.com. Accessed: May 15, 2025. [Online]. Available: https://www.antaranews.com/berita/3956727/pengamat-potensi-penonton-bioskop-indonesia-bisa-tembus-80-juta-orang

[3] H. A. Prameswari, Y. T. Mursityo, and H. Muslimah Az-Zahra, "Evaluasi Usability dan Rekomendasi Perbaikan User Interface pada Aplikasi Mobile Cinepolis Indonesia menggunakan Metode Usability Testing," *JPTIIK*, vol. 4, no. 12, pp. 4329–4338, Dec. 2020, [Online]. Available: http://j-ptiik.ub.ac.id

[4] R. Alamsyah, I. Maruf Nugroho, and S. Alam, "REDESIGN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE APLIKASI WASTU MOBILE MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING Program Studi Teknik Informatika Sekolah Tinggi Teknologi Wastukancana 123," 2022.

[5] A. Ayuningtyas, E. F. Rahmawati, and T. Sagirani, "Penerapan Metode Double Diamond pada Desain User Interface Website," *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*, vol. 11, no. 1, pp. 11–22, Jan. 2023, doi: 10.31504/komunika.v11i1.4991.

[6] W. Buana and B. Nurina Sari, "Analisis User Interface Meningkatkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing pada Aplikasi Android Course," *DoubleClick: Journal of Computer and Information Technology*, vol. 5, no. Vol. 5 No. 2 (2022): Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital, pp. 91–97, Feb. 2022, doi: https://doi.org/10.25273/doubleclick.v5i2.11669.

[7] A. Rachman, Y. A. D. Saputra, M. Hafidz, Z. A. I. Sugiman, and Y. Sahria, "PERANCANGAN UI/UX APLIKASI INTEGRASI TEKNOLOGI FINANSIAL 'FIHUB' MENGGUNAKAN METODE USER-CENTERED DESIGN," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 12, no. 1, Jan. 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i1.3884.

[8] H. A. Risky, D. Irmayanti, and M. H. Totohendarto, "REDESIGN UI/UX APLIKASI MOBILE MY PERTAMINA MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD)," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 7, no. Vol. 7 No. 3 (2023): JATI Vol. 7 No. 3, pp.

1823–1829, Nov. 2023, doi: https://doi.org/10.36040/jati.v7i3.6965.

[9] M. Randika, N. Tri, and A. Putra, "Evaluasi Usability Aplikasi CapCut Mobile Menggunakan Metode Nielsen's Usability Attributes (NAU)," *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, vol. 8, no. 2, 2025.

[10] A. Rizma Reyhana Putri and A. Dwi Indriyanti, "Evaluasi Usability User Interface dan User Experience pada Aplikasi M.Tix dengan Metode Usability Testing (UT) dan System Usability Scale (SUS)," *JEISBI*, 2023.

[11] G. Ilham Septiawan, M. Arifin, and T. Sagirani, "Pendekatan Double Diamond Untuk Meningkatkan Ketertarikan Pengguna Pada Portal Akademik," *JATISI*, vol. 10, no. 2, pp. 228–240, 2023, [Online]. Available: http://jurnal.mdp.ac.id

[12] S. N. Islami and M. Dody Firmansyah, "EVALUASI UI/UX DARI APLIKASI IKMAS DENGAN MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING DAN PENGUJIAN PENGGUNA," *Rabit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, vol. 9, no. 1, pp. 29–38, Dec. 2023, doi: 10.36341/rabit.v9i1.4116.

[13] N. Dwi Amalina and E. P. Rachmawati, "JIP (Jurnal Informatika Polinema) PENERAPAN METODE DESIGN THINKING DALAM PERANCANGAN ULANG UI&UX APLIKASI IPUSNAS," *JIP*, pp. 317–326, May 2025.

[14] Y. Saputri, A. Putra Kharisma, and M. A. Akbar, "Perancangan User Experience Aplikasi Adopsi Kucing dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Pecinta Kucing di Malang)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 6, no. 12, pp. 5967–5976, Dec. 2022, [Online]. Available: http://j-ptiik.ub.ac.id

[15] A. A. Nabila and R. Andrian, "Redesign User Interface dan User Experience SATUPERSEN.NET dengan Metode Design Thinking," *Smart Comp: Jurnalnya Orang Pintar Komputer*, vol. 13, no. 3, Jul. 2024, doi: 10.30591/smartcomp.v13i3.6998.