

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan internet yang pesat mengubah berbagai aspek di kehidupan masyarakat. *E-ticketing* mencakup pemesanan dan pembelian tiket secara elektronik melalui *platform* digital. Gembira Loka Zoo adalah salah satu destinasi wisata di Yogyakarta yang telah menerapkan pelayanan *e-ticketing* guna memudahkan para pengunjung untuk melakukan pemesanan tiket secara daring. Sistem informasi *e-ticketing* ini dapat diakses melalui *website*.

Untuk memenuhi kebutuhan pengunjung dalam melakukan aktivitas pemesanan tiket secara *online*, sistem pemesanan tiket berbasis *website* ini harus meminimalisir adanya masalah terhadap sistem yang dapat menghambat pengalaman pengguna dalam melakukan pemesanan tiket. Dengan permasalahan tersebut, maka dibutuhkan evaluasi dari kualitas sistem informasi dari Gembira Loka Zoo.

Pada penelitian evaluasi ini menggunakan standar ISO/IEC 25010 dalam acuan pengujiannya. Pengujian ini dilakukan menggunakan model kualitas produk (Produk *Quality Model*) yang terdiri dari 8 karakteristik, yakni *functional suitability*, *performance efficiency*, *compatibility*, *usability*, *reliability*, *security*, *maintainability*, dan *portability*.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem informasi Gembira Loka telah memenuhi enam dari delapan standar kualitas ISO/IEC 25010. Standar yang telah memenuhi adalah, *functional suitability* dengan nilai 0.95, *compatibility* dengan skor 100%, *portability* dengan skor 100%, *usability* dengan skor 68.27%, *reliability* dengan skor 99,99%, dan *maintainability* yang telah memenuhi standar identifikasi R. Land. Sedangkan *performance efficiency* mendapatkan *grade* E dan *security* mendapatkan level dua medium, maka dari itu *performance efficiency* dan *security* belum memenuhi standar ISO/IEC 25010.

Hasil evaluasi ini diharapkan dapat dijadikan masukan atau acuan dalam meningkatkan kualitas sistem informasi *e-ticketing* Gembira Loka Zoo.

Kata Kunci: Evaluasi, Sistem Informasi, *E-ticketing*, ISO/IEC 25010

ABSTRACT

The rapid development of technology and the internet has transformed various aspects of people's lives. E-ticketing refers to the process of booking and purchasing tickets electronically through digital platforms. Gembira Loka Zoo is one of the tourist destinations in Yogyakarta that has implemented an e-ticketing service to facilitate visitors in purchasing tickets online. This e-ticketing information system can be accessed through a website.

To meet visitors' needs in conducting online ticket booking activities, the website-based ticket reservation system must minimize potential system issues that could hinder user experience during the ticket purchasing process. Based on this issue, an evaluation of the quality of the e-ticketing information system of Gembira Loka Zoo is required.

This evaluation study uses the ISO/IEC 25010 standard as the testing reference. The evaluation is conducted using the Product Quality Model, which consists of eight characteristics: functional suitability, performance efficiency, compatibility, usability, reliability, security, maintainability, and portability.

The evaluation results indicate that the Gembira Loka Zoo information system satisfies six out of the eight ISO/IEC 25010 quality characteristics. The characteristics that meet the standard are functional suitability with a score of 0.95, compatibility with a score of 100%, portability with a score of 100%, usability with a score of 68.27%, reliability with a score of 99.99%, and maintainability, which fulfills the R. Land identification standard. In contrast, performance efficiency received a grade of E, and security achieved Acunetix Threat Level 2 (Medium). Therefore, performance efficiency and security have not yet met the ISO/IEC 25010 quality standard.

The results of this evaluation are expected to provide insights and recommendations for improving the quality of the Gembira Loka Zoo e-ticketing information system.

Keywords: *Evaluation, E-ticketing, ISO/IEC 25010*