

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Di era perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi saat ini membuat kebutuhan masyarakat akan kehadiran teknologi semakin meningkat. Transformasi ini juga mengubah perilaku hidup dan mempengaruhi cara berpikir masyarakat dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Keberadaan teknologi informasi dan sistem informasi diharapkan dapat mengimbangi kebutuhan masyarakat dan juga mendorong kemajuan sosial dan ekonomi (Yasmine & Atmojo, 2022). Perkembangan tersebut juga telah menciptakan peluang baru untuk inovasi dan kreativitas dalam mendukung kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Sebagai contoh, kehadiran aplikasi telah banyak dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat.

Aplikasi merupakan sebuah media yang digunakan sebagai penyebaran untuk komersial bisnis, layanan publik, dan informasi pendidikan (Haerani, Kiki; Ashari, Maulana; Zaen, 2023). Sudah Banyak aplikasi yang telah dikembangkan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di sekitar kita saat ini baik yang memberikan dampak langsung ataupun yang akan mendatang dikemudian hari (Ramadan et al., 2019). Aplikasi-aplikasi tersebut memberikan masyarakat kemudahan akses dan efisiensi dalam berbagai aktivitas, seperti belanja *online*, pemesanan tiket *online*, akses layanan kesehatan, dll. Fenomena ini bukan hanya sekedar perkembangan teknologi, tetapi sebuah transformasi gaya hidup masyarakat modern. Sebagai salah satu cara untuk memberikan solusi yang beragam dan kompleks tersebut, terciptalah aplikasi komersial yang tidak hanya mengikuti tren, tetapi juga mendukung kenyamanan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Salah satu perkembangan aplikasi komersial yang cukup terkenal belakangan ini adalah aplikasi *e-ticketing*. Aplikasi *e-ticketing* merupakan bentuk transformasi baru terhadap layanan pembelian tiket secara *online* yang dapat dibeli melalui aplikasi *smartphone* ataupun *website* (Tanujaya, 2020). Banyak bioskop di seluruh Indonesia yang sudah memanfaatkan dan memunculkan layanan aplikasi

*e-ticketing* mereka sendiri-sendiri dengan tujuan mempermudah pengguna agar dapat memesan tiket bioskop melalui *smartphone* mereka dimana saja dan kapan saja. Selain itu, dengan adanya aplikasi *e-ticketing* bioskop kita dapat melihat jadwal pemutaran film, mengecek ketersediaan tiket, dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan secara langsung sehingga tidak perlu mengantri (Andhika et al., 2023).

Aplikasi M.Tix merupakan salah satu layanan *e-ticketing* bioskop milik perusahaan layanan bioskop terbesar di Indonesia yang tercatat sudah memiliki 226 lokasi bioskop pada Januari 2021 yaitu, Cinema XXI (Putri & Indriyanti, 2023). Dengan menggunakan M.Tix pembelian tiket akan lebih efisien karena tidak harus mengantri. Aplikasi M.Tix juga menawarkan beberapa fitur didalamnya seperti fitur pembelian makanan dan minuman yang diketahui sebagai M.food, fitur UpComing untuk melihat jadwal film yang akan mendatang, dan fitur e-voucher yang bisa digunakan untuk menukarkan kode promo di dalam aplikasi (Nuriyana & Budi, 2023). Selain itu, biaya yang dikenakan pada aplikasi M.Tix hanya sebesar seribu rupiah per tiket dimana biaya tersebut relatif murah dibandingkan dengan kompetitor lainnya (Tanujaya, 2020).

Penting bagi aplikasi M.Tix untuk memiliki *User interface* dan *User experience* yang baik agar dapat membantu pengguna memenuhi kebutuhan dan tujuan mereka. Namun, nyatanya masih ditemukan terdapat banyak kekurangan dan masalah pada *User interface* dan *User experience* aplikasi M.Tix, seperti pengguna hanya dapat memesan tiket pada hari yang sama dan tidak memungkinkan untuk melakukan *booking* pemesanan, tidak tersedia notifikasi jika ada film baru, tampilan pada aplikasi yang kaku, dan metode pembayaran yang sedikit. Hal ini juga terlihat dari hasil *pra-kuisiner* yang telah dilakukan kepada 30 responden mahasiswa Telkom University Surabaya yang pernah menggunakan M.Tix. Hasil kekurangan pada aplikasi M.Tix telah disajikan dalam bentuk tabel pada tabel IV-1 BAB IV.

Kemudian, jika dibandingkan dengan aplikasi pemesanan tiket bioskop sejenis, seperti pada aplikasi “A” pengguna dapat melakukan *booking* pemesanan tiket untuk hari lainnya, sedangkan pada aplikasi M.Tix pengguna hanya dapat

memesan tiket pada hari yang sama dan tidak memungkinkan untuk melakukan *booking* pemesanan. Pada aplikasi M.Tix pengguna harus memasukkan data lengkap yang banyak untuk melakukan registrasi, sedangkan pada aplikasi “B” pengguna hanya perlu mengisikan data yang diperlukan saja. Kemudian, pada aplikasi “A” memiliki banyak pilihan metode pembayaran mulai e-wallet dan m-banking, sedangkan pada M.Tix metode pembayaran yang ditawarkan masih sedikit. Pada aplikasi “B” terdapat fitur watchlist untuk menyimpan film yang ingin ditonton, sedangkan pada aplikasi M.Tix tidak memiliki fitur tersebut sehingga pengguna tidak dapat menyimpan list yang ingin ditonton dikemudian hari. Aplikasi M.Tix juga memiliki ulasan rendah di Google Play Store sebanyak 3,8/5 dari 49.000 lebih pengguna dan di Apple App Store sebanyak 2.5/5 dari 1.500 lebih pengguna. Berdasarkan komentar pengguna juga banyak keluhan yang ditemukan seperti kurangnya *User interface* dan *User experience* pada aplikasi M.Tix, metode pembayaran yang sedikit, dan masalah saat ingin masuk atau registrasi akun baru. Dari ulasan dan komentar yang ditemuakn dapat dinilai bahwa aplikasi M.Tix masih memiliki banyak kekurangan sehingga belum dapat membantu menyelesaikan tujuan pengguna secara keseluruhan.

Terdapat penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan oleh Fatih pada tahun 2023 (Andhika et al., 2023). Penelitian ini menggunakan metode yang berbeda, yaitu Design Thinking dan *User experience* Questionare (UEQ). Pada penelitian tersebut diidentifikasi bahwa beberapa variabel seperti daya tarik, efisiensi, dan kebaruan pada aplikasi M.Tix masuk ke dalam kategori buruk. Dijelaskan bahwa faktor yang menyebabkan penilaian buruk adalah *User interface* yang kaku dan navigasi pada aplikasi yang membingungkan (Andhika et al., 2023).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Putri & Indriyanti (2023). Penelitian tersebut berfokus pada evaluasi *User interface* dan *User experience* pada aplikasi M.Tix dengan menggunakan metode yang berbeda, yaitu *Usability* Testing dan System *Usability* Scale (SUS) sebagai *usability* metrix. Disebutkan bahwa banyak ulasan negatif yang ditemukan pada aplikasi M.Tix. Dikatakan juga bahwa tampilan interface aplikasi M.Tix kurang mengikuti tren serta alur *User experience* pada aplikasi juga kurang user friendly. Hasil dari pengujian pertama mendapatkan skor 0,084 pada aspek efisiensi, 0,127 pada aspek errors, dan 54,4 untuk aspek

kepuasan. Dari hasil pengujian tersebut maka peneliti membuat rekomendasi perbaikan karena menilai aplikasi M.Tix tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Putri & Indriyanti, 2023).

*User interface* (UI) memiliki peran penting karena berfungsi jembatan komunikasi pengguna dengan fitur-fitur produk (Putri & Indriyanti, 2023). *User experience* (UX) berfungsi sebagai tolak ukur kenyamanan pengguna dalam menggunakan suatu fitur (Nurtsani & Sarvia, 2022). Penting bagi suatu aplikasi untuk memiliki *User interface* dan *User experience* yang seimbang agar pengguna merasa nyaman, sehingga pengguna lebih cenderung akan terus menggunakan aplikasi tersebut.

Dengan mempertimbangkan masalah yang ditemukan dari hasil *pra-kuisiner* pendahuluan, penelitian terdahulu yang dilakukan pada objek yang sama yaitu M.Tix, serta dari beberapa ulasan yang terdapat di Google Play Store terkait kekurangan *User interface* dan *User experience* pada aplikasi M.Tix, maka diperlukan perancangan kembali pada *User interface* dan *User experience* aplikasi M.Tix agar pengguna dapat merasakan kenyamanan dan kemudahan saat mengakses aplikasi dan dapat mencapai tujuannya. Dalam mendukung hal tersebut diperlukan metode yang sesuai sebagai pendekatan yang akan digunakan dalam proses perancangan kembali. Metode yang akan digunakan adalah metode *Double Diamond Design Thinking*. Metode *Double Diamond* memberikan kebebasan bagi para desainer dari batasan yang ada, sehingga lebih mudah meningkatkan kreativitas pada desain. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari desain, sehingga sesuai dengan kebutuhan pengguna (Zulfa et al., 2022). Terdapat 4 langkah pada metode ini, yaitu *discover* dan *define* yang berfungsi mengidentifikasi masalah yang sesuai, kemudian *develop* dan *deliver* merupakan langkah menentukan solusi yang tepat dan menyelesaikan masalah (Priyantono & Ardiansyah, 2020). Kemudian hasil dari perancangan akan diuji menggunakan metode *Guerilla Usability Testing*. *Guerilla Usability Testing* merupakan pendekatan untuk mengevaluasi kinerja desain dengan menguji aspek, visual, fungsionalitas, dan elemen lainnya dari pengguna dengan tujuan mengumpulkan tanggapan pengguna. Keunggulan dari *Guerilla Usability Testing* adalah tidak membutuhkan biaya yang banyak dan dapat

dilakukan dimana saja karena bersifat langsung tanpa persiapan (Maryati, 2023). Jumlah responden yang digunakan sebanyak 30 responden dengan syarat setidaknya pernah menggunakan aplikasi M.Tix dengan umur dari rentang 17-30 tahun. Luaran yang dihasilkan berupa *user persona*, *empathy map*, *user flow*, *architecture information*, *low - fidelity wireframe*, *high - fidelity design*, dan halaman *front end responsive website*.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan perancangan kembali terhadap *User interface* dan *User experience* pada aplikasi M.Tix, serta pembuatan *front end website* yang *responsive* dengan dimensi *mobile app* menggunakan metode *Double Diamond Design Thinking* sehingga dapat memperbaiki kekurangan yang ada. Penelitian ini juga bertujuan mengukur hasil perancangan kembali dengan metode *Guerilla Usability Testing*. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan gambaran terhadap *User interface* dan *User experience* yang baik pada aplikasi M.Tix, semoga penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang akan mendatang sehingga menjadi lebih baik. Penelitian ini juga dapat menyelesaikan masalah yang di alami pengguna saat ini ketika mengakses aplikasi M.Tix.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada dan telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana metode *Double Diamond Design Thinking* dapat digunakan sebagai metode perancangan kembali yang sesuai dengan permasalahan pada aplikasi M.Tix?
- b. Bagaimana hasil pengujian menggunakan *Guerilla Usability Testing* dan penilaian *usability matrix* UEQ sebagai untuk mengukur tingkatan keberhasilan kinerja desain untuk perancangan kembali aplikasi M.Tix?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis penerapan metode *Double Diamond Design Thinking* dalam proses perancangan kembali yang sesuai berdasarkan data yang telah didapatkan untuk aplikasi M.Tix.

- b. Menilai hasil pengujian *usability* aplikasi M.Tix sebelum dan sesudah dilakukan *redesign* menggunakan metode pengujian *Guerilla Usability Testing* dan penilaian *usability matrix* UEQ.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang sudah ada, ataupun batasan masalah yang ditemukan pada penelitian ini adalah:

- a. Perancangan kembali aplikasi M.Tix dengan tampilan dari sisi *user* dilakukan setelah mendapatkan data riset kekurangan desain yang lama dengan menggunakan metode *Double Diamond Design Thinking*.
- b. Analisis *usability* menggunakan *Guerilla Usability Testing* hanya dilakukan sebanyak 1 kali untuk menilai keberhasilan proses perancangan kembali.
- c. Pengujian kuantitatif *usability metrix* dilakukan sebanyak 2 kali, yaitu sebelum dilakukan perancangan kembali dan sesudah perancangan kembali.
- d. Cakupan partisipan/responden terbatas pada pengguna yang sebelumnya sudah pernah menggunakan atau setidaknya mencoba aplikasi M.Tix

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini:

- a. Dapat dijadikan referensi mengenai *User interface* dan *User experience* yang baik pada aplikasi *e ticketing* bioskop, menjadi bahan pembelajaran serta pertimbangan untuk meningkatkan kinerja aplikasi.
- b. Memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik berdasarkan hasil perancangan kembali pada aplikasi M.Tix.
- c. Penelitian ini dapat dijadikan acuan referensi dalam penelitian yang menggunakan topik *User interface* dan *User experience*.