

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan telekomunikasi dari masa ke masa selalu mengalami peningkatan. Masa sistem informasi dan komunikasi modern, masyarakat sudah terbiasa menggunakan komputer dan aplikasi komputer. Sudah menjadi sifat manusia selalu mencari hal-hal yang lebih praktis. Tidak cukup dengan perkembangan komputer dan aplikasi komputer, telepon seluler menjadi pilihan utama dan menjadi kebutuhan dikarenakan praktis dibawa dan mudah digunakan. Ada dampak positif global dari perkembangan aplikasi seluler. Pengembang telepon seluler diharuskan meningkatkan fungsi yang ada karena tuntutan dari pengguna telepon seluler tersebut sehingga perkembangannya menjadi lebih cepat.

Menurut Williams telepon seluler adalah ponsel multimedia yang menggabungkan fungsi personal komputer, dan *handset* sehingga menghasilkan instrument atau peranti yang lengkap, di mana terdapat fitur pengirim pesan, kamera, video, pemutar lagu, permainan, akses *email*, *streaming*, alat pencarian dan jasa telepon menggunakan internet [1].

Di masa pandemik ini belanja secara *online* menjadi pilihan terbaik bagi konsumen. Dengan belanja secara *online* konsumen lebih merasa aman, nyaman dan dapat menghemat waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan. Hal tersebut yang membuat pasar *E-commerce* lebih berkembang karena tuntutan keadaan selama pandemik. *E-commerce* merupakan pendekatan baru untuk melakukan bisnis dengan baik secara elektronik dengan menggunakan jaringan dan internet. Dengan demikian, proses pembelian, penjualan atau pertukaran produk, layanan, dan informasi dilakukan melalui komputer dan internet menjadi penghubung antara kedua nya [2]. Lebih lanjut *E-Commerce* mengacu pada transaksi tanpa kertas di mana inovasi seperti pertukaran data elektronik, surat elektronik, papan buletin elektronik, transfer uang elektronik dan teknologi jaringan lainnya yang diwujudkan. Secara umum,

E-Commerce merupakan strategi bisnis baru menghasilkan peningkatan kualitas produk dan layanan dan peningkatan dalam penyampaian layanan bersamaan menghubungkan organisasi, pemasok, dan konsumen dengan pengurangan biaya[3].

Munculnya aplikasi *mobile* seperti Shopee, Tokopedia, Traveloka, Tiket.com dan semacamnya sangat membantu masyarakat dalam kegiatan sehari-hari. Salah satu layanan perusahaan untuk mempermudah transaksi dengan pelanggan adalah pembuatan layanan *mobile commerce*, salah satunya adalah *mobile ticketing* saat ini digunakan dalam berbagai kegiatan industri jasa seperti penjualan tiket pesawat, tiket kereta api, tiket konser/acara dan tiket bioskop[4]. Salah satu aplikasi pemesanan tiket yaitu TIX ID *mobile*. Dengan munculnya TIX ID *mobile* memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan tiket secara *online* tanpa melakukan pengantrean.

Penting melakukan pengujian pengadaaan pada suatu sistem karena pengujian kegunaan dapat membantu peneliti membuat keputusan dan kompromi yang tepat sebab mendengar langsung dari responden yang sudah menggunakan sistem. Uji kegunaan merupakan cara sempurna untuk mengukur pengalaman dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Pengujian kegunaan sering menghasilkan temuan yang tidak diketahui ada selama expert melakukan pengujian dan pengujian kegunaan juga dapat mengukur perilaku dan menemukan masalah yang tidak terungkap dalam survei[5]. Keuntungan dengan dilakukannya pengujian kegunaan adalah dapat mengoreksi kesalahan sebelum rilis, menghemat waktu selama memperbaiki kesalahan, menghemat biaya perbaikan kesalahan, mengetahui keinginan pengguna, dan memenuhi tujuan perusahaan[6].

Aplikasi TIX ID *mobile* merupakan aplikasi yang memberikan layanan pemesanan tiket bioskop secara *online* yang dirilis pada tanggal 21 Maret 2018 oleh PT. Nusantara Elang Sejahtera. Aplikasi TIX ID *mobile* menjadi aplikasi paling populer dalam pemesanan tiket *online*. Hal ini dibuktikan dengan TIX ID *mobile* berkolaborasi dengan dompet digital DANA memecahkan rekor baru penjualan tiket film *Avengers: Endgame* secara *online*. Pada surat kabar *online* liputan6 menyatakan TIX.ID dan Dana mencetak rekor penjualan tiket dibuka pada tanggal 16 April-5 Mei 2019 berhasil menjual sebanyak 2.5 juta tiket[7].

Aplikasi TIX ID sudah di unduh lebih dari 10 juta kali dengan rating 4.3 pada versi 1.26.2 pada *platform android*. Di aplikasi TIX ID, pengguna dapat menemukan informasi tentang film terbaru sedang tayang, film yang akan datang, promosi dan informasi seputar film dan pemesanan tiket film dengan mudah, cepat dan aman. Perbedaan mendasar antara TIX ID *mobile* dan aplikasi lain adalah dalam hal pembayaran karena TIX ID *mobile* hanya menggunakan pembayaran melalui DANA.

Keluhan umum pengguna aplikasi TIX ID yang memberi *rating* rendah seharusnya menjadi perhatian mengingat aplikasi TIX ID cukup populer dalam pemesanan tiket *online*. Berdasarkan *Google Play Store* aplikasi *mobile* TIX ID saat ini (26/02/2022) dijumpai peringkat 4.3 dari rentang 5 ulasan oleh lebih dari 400 ribu pengguna aplikasi. Akan tetapi, sekitar 30 ribu pengguna memberikan ulasan bintang 1 dan 3 ribu yang memberikan nilai bintang 2 yang artinya aplikasi *mobile* TIX ID dinilai belum memuaskan bagi sebagian pengguna. Komentar paling relevan didominasi oleh *reviewers* bintang 1 dan 2 diantaranya adalah komplain aplikasi sering *force close*, sulit *login*, jadwal film tidak muncul, dan gagal saat pemilihan bangku[8].

Berdasarkan masalah yang dijabarkan tersebut, peneliti menentukan untuk melakukan pengujian evaluasi *usability* pada aplikasi *mobile* TIX ID versi 1.26.2 *platform android* dengan menggunakan pengujian kegunaan. *Usability testing* dipakai untuk melihat tingkatan *usability* pada aplikasi TIX ID *mobile*. Peneliti memakai metode *usability Testing* karena pada metode ini pengguna ikut ambil bagian sebagai partisipan sedangkan *heuristic evaluation* menggunakan pengguna ahli. Penelitian Derina dan Aries (2021) evaluasi pengalaman pengguna aplikasi TIX ID memakai metode *heuristic evaluation* dan berhasil menemukan 9 masalah *usability* dari 10 aspek penilaian. Derina juga menyarankan untuk melakukan survei secara beraturan yang berhubungan dengan pengalaman pengguna pada aplikasi TIX ID *mobile* untuk mengetahui sejauh mana aplikasi TIX ID *mobile* nyaman digunakan oleh pengguna[9].

Berdasarkan standar ISO 9241-11, *usability* merupakan level di mana produk dapat dipakai oleh pengguna untuk mencapai arah yang diinginkan tertentu sesuai dengan efektif, efisien dan kepuasan dalam konteks penggunaan produk. Dalam

usability ada 5 kriteria karakteristik menurut Jakob Nielsen antara lain *satisfaction*, *error*, *memorability*, *efficiency*, dan *learnability*. *Usability* berasal dari kata *usable* yang berarti kegunaan yang baik. *Usability* secara umum dapat diartikan sebagai kemampuan sistem agar mudah digunakan dan sederhana dalam pengoperasiannya[10].

Metode *usability testing* yang digunakan peneliti menggunakan 4 metrik antara lain seberapa mudah menyelesaikan tugas saat melihat desain tampilannya (*learnability*), seberapa cepat dalam menyelesaikan tugas setelah melihat tampilannya (*efficiency*), seberapa sering melakukan kesalahan saat menyelesaikan tugas dan penanggulangan terhadap kesalahan tersebut (*error*), dan mengukur tingkat kepuasan pengguna pada tampilan tersebut (*satisfaction*)[11].

Usability testing dilakukan untuk memperhatikan perilaku responden saat menggunakan aplikasi. Untuk mengukur *usability* pengguna akan diberikan tugas sesuai dengan skenario tugas. *Usability testing* merupakan cara terbaik untuk mengetahui secara nyata pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi atau *website*[12] menghasilkan data kualitatif, sedangkan untuk pengujian secara subjektif dapat menggunakan penyebaran kuesioner SUS[13] menghasilkan data kuantitatif.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, dirumuskan masalah aplikasi TIX ID *mobile* yaitu tidak diketahui tingkatan *usability* pada *mobile* aplikasi TIX ID menggunakan metode *usability testing* dan *system usability scale*.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana cara mengetahui tingkat *usability* pada aplikasi TIX ID *mobile*.

1.4. Tujuan

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil evaluasi pada aplikasi TIX ID *mobile* menggunakan metode *usability testing* dan *system usability scales*.

1.5. Batasan Masalah

Batasan ruang lingkup skripsi pada penelitian ini akan dibahas sebagai berikut:

- *Usability testing* dan SUS digunakan sebagai metode pada penelitian ini
- Data yang sudah didapat akan digunakan peneliti pada penelitian ini tanpa konfirmasi ulang kepada responden
- Aplikasi yang akan diteliti adalah TIX ID *mobile platform android* versi 1.26.2

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- Manfaat praktis

Dengan adanya penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak TIX ID *mobile* untuk upaya meningkatkan *usability* aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

- Manfaat akademis

Sebagai media referensi bagi penelitian selanjutnya jika menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama.

1.7. Bagan Keterkaitan

Berikut ini bagan keterkaitan dapat dilihat pada gambar 1.1:



Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan