

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan acara *Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions* (MICE) merupakan bagian penting dari industri acara yang terus berkembang. Acara MICE menawarkan berbagai kesempatan bagi perusahaan, organisasi, dan individu untuk berkumpul, berinteraksi, dan berkolaborasi dalam berbagai konteks, seperti konferensi, pameran dagang, pertemuan bisnis, dan insentif karyawan. Untuk mencapai keberhasilan acara yang sukses, penyelenggara harus berinovasi dan menghadirkan pengalaman berkesan bagi peserta.

Dalam beberapa tahun terakhir, kemajuan teknologi metaverse dan *Virtual Reality* (VR) telah membuka peluang baru dalam cara menyelenggarakan acara MICE. Metaverse adalah lingkungan virtual yang menyatukan dunia fisik dengan dunia digital, sedangkan VR menciptakan pengalaman imersif di dunia digital. Melalui platform metaverse dengan VR, acara MICE dapat dihadirkan dalam lingkungan virtual yang realistis dan menarik, di mana peserta dapat berinteraksi dengan lingkungan, peserta lain, dan objek secara virtual.

Pada 29 Oktober 2021, tokoh besar teknologi dunia Mark Zuckerberg, menyampaikan bahwa Facebook berubah nama menjadi Meta, sekaligus menegaskan kembali akan langkah investasi besar-besarnya dalam mengembangkan teknologi Metaverse. Bagi sebagian besar orang Metaverse masih merupakan istilah atau kata yang baru, sedangkan kenyataannya kata Metaverse sudah muncul di tahun 1992 di cerita novel fiksi spekulatif dengan judul *Snow*

Crash yang di buat oleh Neal Stephenson[1]. Dalam cerita ini, Stephenson menggambarkan metaverse sebagai lingkungan yang bukan nyata atau virtual, dengan ukuran yang sangat besar. Selain itu Novel dan film Ready Player One juga memperkenalkan metaverse [2], di novel dan film ini metaverse dimunculkan dalam istilah *MUVE (Multi User Virtual Environments)* yang berasal dari *MMORPG (Massive Multiplayer Online Role-Playing Games)*, dimana konsep ini menjelaskan bahwa semua orang dapat bertemu dengan orang yang lain, melalui avatar dan lingkungan berbentuk 3D, dalam sebuah video permainan yang menggabungkan beberapa teknologi yaitu realitas virtual, *Virtual Reality (VR)*, augmented reality (AR), dan internet.

Dalam penelitian ini akan di bahas mengenai bagaimana desain metaverse dapat diterapkan pada kegiatan-kegiatan didalam MICE. Dengan adanya model baru Metaverse-MICE ini, sebuah penyelenggaraan kegiatan meeting, konferensi atau konvensi jarak jauh berbasis online/virtual dapat semakin memberikan nilai peluang yang tinggi untuk kemajuan sektor pariwisata. Kehadiran Metaverse dan perangkat teknologi yang mendukung, dapat mengantarkan penggunanya seperti merasa berada di suatu lingkungan nyata meskipun itu di dunia virtual[3]. Metaverse tidak hanya dapat digunakan dalam permainan video game ataupun kebutuhan hiburan[4], namun aspek-aspek kehidupan lain pun dapat memanfaatkan teknologi Metaverse, dan salah satu fokus pembahasan pada artikel ini adalah Metaverse di dunia MICE. MICE merupakan gabungan antara aspek perjalanan wisata dan kegiatan bisnis yang diadakan oleh sekelompok pebisnis. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menggali konsep-konsep inovatif dalam memberikan

layanan kepada konsumen dan mengatasi berbagai masalah yang sering muncul dalam menjalankan usaha. [5]

Teknologi Metaverse dan perkembangannya, selain mulai menjawab beberapa aspek kebutuhan di kehidupan kita, teknologi ini juga menjawab keterbatasan teknologi virtual dimensional yang masih lemah dalam perkembangan saat ini, khususnya dari sisi sensasi, imajinasi dan pengalaman setiap pengguna yang merasakan. Teknologi 2D masih rendah dari sisi *self-perception*, sehingga pengguna tidak mengalami pengalaman yang berkesan saat berada ruang virtual dan saat menjelajahinya[6]. Ketika industri MICE dapat diselenggarakan dengan dukungan teknologi Metaverse, penyelenggaraan kegiatan hybrid ataupun full online yang cukup marak semenjak terjadinya kondisi covid-19 ini, dapat menjadi alternatif sehingga semakin membuat para tamu online mendapatkan *engagement* dari acara yang diselenggarakan.

Alasan mengapa harus menyelenggarakan event khususnya MICE di metaverse, disampaikan dalam Mertaverse Events : Ultimate Guide 2022[7], ada banyak peristiwa metaverse yang dapat menghasilkan nilai. Pertama, metaverse mengizinkan individu atau perusahaan menjangkau audiens yang lebih luas. Kedua, Acara metaverse juga jauh lebih murah. Penyelenggara tidak perlu memesan kursi besar atau menyewa sekelompok staf sementara. Penghematan ini dapat diteruskan ke setiap anggota metaverse dalam bentuk harga tiket yang lebih murah. Ketiga, kegiatan di metaverse sangat terukur. Perusahaan dapat dengan mudah mengetahui sesi mana yang paling populer, berapa banyak orang yang hadir, di mana mereka tinggal, bagaimana mereka membayar tiket, dan banyak lagi. Spesifikasi terperinci

dari tamu undangan juga akan tersedia, kita dapat mengetahui geografi, selera, dan banyak lagi, terutama jika Anda memilih platform hosting yang kompatibel dengan CRM perusahaan Anda. Selanjutnya, informasi ini disusun, dianalisis, dan digunakan dalam membangun strategi organisasi.

Tren layanan MICE yang saat ini diselenggarakan secara *hybrid* maupun *full-online*, dimana menjangkau peserta/tamu yang hadir secara *offline* maupun *online*, keduanya harus memenuhi target standard layanan sesuai yang diharapkan. Khusus untuk layanan *online*, tantangan yang saat ini diharapkan dapat menyajikan informasi dan fasilitas telekomunikasi dalam berbagai bentuk teknologi media digital seperti audio, video, teleconference, AR, VR dan XR agar acara yang diselenggarakan dapat dirasakan lebih nyata seperti saat datang langsung ke lokasi langsung. Dimana pada saat ini yang paling banyak digunakan untuk dapat mengikuti kegiatan event secara online adalah melalui aplikasi Zoom, Webex, Teams, atau sejenisnya yang merupakan bentuk pemanfaatan teknologi *teleconference/videoconference*, dimana penggunaan aplikasi tersebut dari hasil wawancara peneliti, beberapa orang yang sering mengikuti acara event hybrid atau online, merasa masih perlu ditambahkan nilai pengalaman yang berkesan dari setiap penyelenggaraan acara yang dihadiri dan juga pengalaman sosial dengan orang-orang yang ditemui untuk berkomunikasi serta berinteraksi dalam sebuah acara MICE. Melalui fitur-fitur teknologi pendukung yang digunakan diharapkan dapat lebih nikmat dan nyaman dirasakan saat berinteraksi dengan pengguna online yang lain, teknologi sosial sebagai aspek utama yang memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan diikuti oleh pengalaman sosial dan ciri kepribadian[8]. Selain

itu dalam penelitian tersebut disampaikan, kenikmatan dan kenyamanan memiliki efek paling besar pada niat untuk menggunakan sebuah aplikasi berbasis sosial, serta faktor penentu kuat lainnya, yaitu kebiasaan, kualitas konten, kegunaan yang dirasakan, dan perilaku kawan yang dirasakan.

Penggunaan teknologi Metaverse merupakan teknologi yang paling sesuai digunakan penyelenggaraan MICE seperti disebutkan diatas terutama untuk memfasilitasi didapatkannya pengalaman yang berkesan serta kepuasan terhadap layanan yang diberikan, karena layanan-layanan dengan standart hospitality dapat diimplementasikan menggunakan fitur-fitur yang tersedia, sehingga para peserta atau tamu dapat merasakan unsur-unsur media baik 2D maupun 3D dalam interaksinya sebagai peserta online, sehingga dapat menumbuhkan keintiman pada tema dan tujuan acara yang sudah disusun.

Namun, dalam mengadopsi teknologi metaverse dengan VR dalam penyelenggaraan acara MICE, penting untuk memastikan keberhasilan dan efektivitas penggunaannya. Usabilitas atau kebergunaan platform metaverse dengan VR menjadi faktor kritis yang akan mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan peserta acara. Oleh karena itu, evaluasi usabilitas platform metaverse dengan VR menjadi aspek yang perlu dipelajari secara mendalam untuk memastikan bahwa teknologi ini dapat mendukung dan meningkatkan kualitas acara MICE.

Disain aplikasi yang tertuang pada tampilan antarmuka mampu memberikan dampak terhadap usabilitas aplikasi tersebut. Barnum [9] mengatakan usabilitas sistem yang rendah akan menghambat efisiensi dan efektifitas penggunaan. Oleh

karena itu, metode evaluasi diperlukan untuk mengukur usability dari desain aplikasi dan mengidentifikasi area permasalahan yang mungkin terjadi ketika aplikasi digunakan. Secara umum, evaluasi usability bertujuan untuk melihat seberapa jauh sistem berfungsi, melihat dampak tampilan antarmuka bagi pengguna, dan mengidentifikasi problem khusus yang terjadi pada sistem. Jadi, evaluasi usability memainkan peranan penting dalam proses pengembangan aplikasi [10].

Kebutuhan untuk melakukan penelitian yang mendalam dalam rangka menggali usability penggunaan platform metaverse dengan VR dalam penyelenggaraan acara MICE sangat dibutuhkan. Penelitian ini akan fokus pada evaluasi aspek kegunaan, kepuasan, dan kemudahan penggunaan platform metaverse dengan metode USE (*Usefulness, Satisfaction, dan Ease of Use*). Studi kasus penyelenggaraan acara MICE dengan teknologi metaverse dan VR akan memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang bagaimana platform ini berfungsi dalam praktiknya dan bagaimana dampaknya pada pengalaman peserta.

Dengan menyelidiki usability platform metaverse dengan VR dalam acara MICE, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan panduan bagi pengembang dan penyelenggara acara untuk meningkatkan kualitas acara, menyediakan pengalaman yang lebih interaktif, dan memastikan kepuasan peserta. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi perkembangan lebih lanjut dalam teknologi metaverse dan VR serta memberikan wawasan berharga bagi industri acara dalam menghadirkan acara yang inovatif dan menarik di lingkungan virtual.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Terhadap penggunaan platform metaverse dengan teknologi *Virtual Reality* (VR) dalam menyelenggarakan acara *Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions* (MICE) perlu untuk dilakukan evaluasi usabilitas menggunakan metode USE (*Usefulness, Satisfaction, dan Ease of Use*).

Dengan melakukan evaluasi usabilitas metode USE, akan mendapatkan cara meningkatkan kebergunaan dan kemudahan penggunaan platform metaverse dengan VR untuk acara MICE, serta dapat diimplementasikan untuk meningkatkan desain dan fungsionalitas platform dalam mendukung acara MICE. Sehingga akan dapat meningkatkan penerimaan dan kesiapan pengguna dalam menggunakan teknologi metaverse dengan VR untuk penyelenggaraan acara MICE.

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Bagaimana evaluasi usabilitas penggunaan platform metaverse dengan *Virtual Reality* menggunakan metode USE (*usefulness, satisfaction, dan ease of use*), dengan menggunakan studi kasus penyelenggaraan acara MICE?

## **1.4. Batasan Masalah**

Penggunaan batasan pada suatu masalah bertujuan untuk mencegah potensi penyimpangan atau perluasan ruang lingkup masalah, sehingga penelitian dapat lebih terfokus dan mempermudah proses pembahasan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Berikut ini beberapa batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini :

1. Penelitian ini terfokus pada satu platform metaverse, yaitu Portal Metaverse sebuah penyelenggaraan acara MICE yang sudah terselenggarakan sebelum

penelitian ini dimulai.

2. Responden yang diikutsertakan adalah pelaku dan pengguna produk industri MICE.
3. Konten yang ditampilkan berupa teks, gambar, dan video untuk mendukung simulasi penyelenggaraan acara MICE, khususnya untuk ruang pertemuan dan ruang pameran.
4. Alat yang digunakan untuk pengambilan data kepada responden hanya dengan *Virtual Reality* merk Oculus tipe Quest 2.

## **1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Tujuan Penelitian**

Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi sistem Metaverse MICE menggunakan evaluasi usability metode *USE(Usability, Satisfaction, Easy of Learn)*. Hal ini mencakup penilaian terhadap sejauh mana platform tersebut dapat membantu pengguna dalam mencapai tujuan acara dan melakukan tugas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan acara MICE.

### **1.5.2. Manfaat Penelitian**

1. Dengan fokus pada aspek *usefulness, satisfaction, dan ease of use(USE)* penelitian ini akan memberikan pandangan tentang sejauh mana platform metaverse dengan *Virtual Reality* dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Serta membantu penyelenggara acara MICE untuk mengoptimalkan pengalaman peserta,



meningkatkan keterlibatan, dan memberikan dampak yang lebih positif.

2. Dengan menggunakan metode USE dalam penelitian ini, akan dapat diidentifikasi potensi kendala dan kesulitan yang dihadapi pengguna saat menggunakan platform metaverse. Dengan mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan kemudahan penggunaan, penyelenggara acara dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin muncul, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan acara MICE.
3. Penelitian ini akan membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan platform metaverse yang digunakan dalam penyelenggaraan acara MICE. Dengan menilai aspek *usefulness*, *satisfaction*, dan *ease of use*, serta memberikan masukan berharga bagi pengembang platform untuk meningkatkan fungsionalitas dan kualitas pengalaman pengguna.
4. Penelitian ini akan memberikan kontribusi pada pengetahuan tentang penerapan teknologi *Virtual Reality* dan platform metaverse dalam konteks acara MICE. Seiring berkembangnya teknologi, informasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian masa depan terkait penggunaan VR dan metaverse dalam industri acara.