

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi saat ini, begitu berkembang dengan pesat. Peran teknologi informasi menjadi cara baru dalam menjalani kehidupan yang telah dipengaruhi oleh kebutuhan elektronik. Kehebatan teknologi semakin hari semakin membantu dalam menunjang komunikasi di dunia maya yang perkembangannya dapat dilihat saat Masyarakat sudah banyak yang menggunakan alat komunikasi [1]. Manfaat internet semakin hari semakin berkembang untuk memenuhi kebutuhan pengguna diantaranya seperti media *online*, transaksi, dan lainnya [3]. *Smartphone* awalnya hanya digunakan untuk mengirim dan menerima pesan saja. Seiring perkembangannya, sekarang dilengkapi dengan tambahan internet. Dengan adanya internet pada *smartphone*, pengguna dapat menggunakan berbagai aplikasi yang disediakan seperti *Instagram*, *LINE*, *Facebook*, *WhatsApp* dan aplikasi lainnya

Pemesanan tiket bioskop secara *online* dikeluarkan oleh PT. Nusantara Elang Sejahtera pada tahun 2018. Aplikasi TIX ID dapat digunakan untuk beberapa bioskop seperti XXI, CGV, dan Cinepolis. Selain itu ada aplikasi M-Tix yang diluncurkan oleh Cinema 21 Group pada tahun 2015 yang merupakan aplikasi pemesanan tiket secara *online* pada bioskop XXI, Premiere, dan IMAX. Kedua aplikasi sama-sama melakukan inovasi dengan menawarkan fitur untuk pembelian makan dan minuman melalui aplikasi atau secara *online*. Dalam penggunaannya, tentu aplikasi-aplikasi tersebut memiliki kritik atau saran. Dari beberapa pengguna memberikan rating pada *Google Play Store* dengan nilai yang tinggi, tetapi komentar yang diberikan merupakan komentar negatif untuk aplikasi [1].

Trend yang dapat terjadi pada aplikasi TIX ID dan M-Tix yaitu dengan melakukan personalisasi pengalaman pengguna. Hal ini mencakup penawaran

khusus seperti promo dan rekomendasi-rekomendasi yang disesuaikan dengan riwayat penggunaan aplikasi oleh pengguna. Perkembangan lainnya yang dilakukan adalah dengan menambahkan layanan hiburan dengan cara lain yaitu dengan menawarkan streaming film yang dapat dilihat pada aplikasi. Aplikasi TIX ID dan M-Tix memiliki kesamaan yaitu fitur pemesanan makanan yang dapat dipesan melalui kedua aplikasi. Selain itu terdapat juga pembelian tiket untuk berbagai *event* pada aplikasi TIX ID [1]. Persamaan lain yang dimiliki kedua aplikasi adalah menampilkan *sinopsis* film, trailer film, dan film yang akan ditayangkan beberapa hari ke depan. Untuk perbedaan fiturnya, TIX ID memiliki TIX *Spotlight* dan TIX News [2].

Sebuah Perusahaan yang meluncurkan sebuah aplikasi tentunya ingin mengetahui kemudahan penggunaan aplikasi yang ditawarkan. Oleh karena itu dibutuhkan pengalaman atau pandangan pengguna terhadap aplikasi atau yang biasa disebut *User Experience* (UX) [3]. UX sangat penting untuk menjadi bahan evaluasi perusahaan agar dapat berinovasi menciptakan aplikasi yang sesuai dengan minat pengguna. Maka dari itu perlu dilakukan analisis berupa pengumpulan fakta, data dan realitasnya. Terdapat ketidaksesuaian antara pentingnya sebuah UX dan realitasnya yaitu kesulitan dalam memahami kemauan pengguna, keterbatasan berbagai sumber daya, perubahan perilaku dari pengguna dan risiko dalam mengimplementasikan desain UX [4].

Pada penelitian sebelumnya, penulis lebih berfokus mengevaluasi *User Interface* dari aplikasi TIX ID dan M-Tix. Penelitian tersebut menyesuaikan persepsi pengguna tentang sistem. Setelah itu penulis mengevaluasi fitur-fitur apa saja yang harus ditambahkan atau diubah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan saat ini lebih mengarah pada pengalaman pengguna menurut ulasan buruk yang diberikan pada aplikasi melalui *Google Play Store*. Serta, dilakukan pengumpulan data secara langsung untuk mengetahui sejauh mana aplikasi memenuhi harapan pengguna dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna sehingga dapat diketahui apa yang dibutuhkan dan dirasakan pengguna [5].

Aplikasi TIX ID dan M-Tix telah terunduh lebih dari 10 juta pada *Play Store*. Berbagai komentar, keluhan dan saran disampaikan oleh pengguna kedua aplikasi. Untuk aplikasi TIX ID, komentar yang disampaikan berupa terbatasnya cara pembayaran untuk pembelian tiket dan penukaran poin yang sering gagal. Sedangkan untuk aplikasi M-Tix, banyak pengguna mengeluhkan tentang kegagalan dalam registrasi dan tampilan aplikasi yang kurang menarik serta penambahan beberapa fitur-fitur untuk memudahkan penggunaan aplikasi. Jika melihat ulasan pengguna, kedua aplikasi masih mempunyai komentar positif dan negatif dari masing-masing layanannya [6].

1.2. Rumusan Masalah

Menurut latar belakang yang telah dituliskan, dapat dilihat bahwa aplikasi TIX ID memiliki ulasan positif yang lebih banyak daripada aplikasi M-Tix. Namun demikian, belum diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna pada aplikasi TIX ID maupun M-Tix melalui penelitian secara formal.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pengalaman pengguna pada aplikasi TIX ID dan M-Tix?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

Untuk membandingkan faktor-faktor apa yang mempengaruhi pengalaman pengguna terhadap aplikasi TIX ID dan M-Tix.

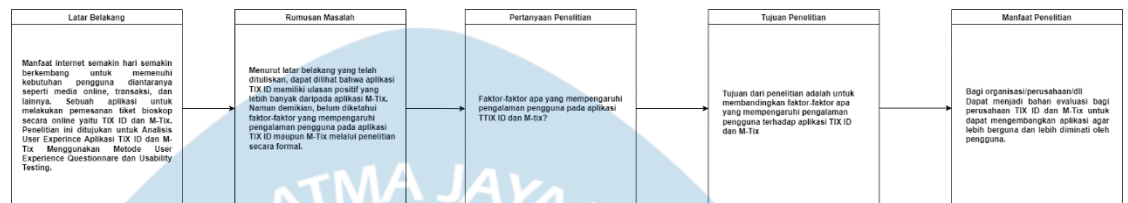
1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini membandingkan faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dengan menggunakan semua konstruk yang terdapat pada metode *User Experience Questionnaire*.

1.6. Manfaat Penelitian

Bagi organisasi/perusahaan/dll: Dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan TIX ID dan M-Tix untuk dapat mengembangkan aplikasi agar lebih berguna dan lebih diminati oleh pengguna.

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan