

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman dari waktu ke waktu telah membawa kehidupan menuju arah yang lebih baik. Hal ini tercermin dari kemajuan teknologi yang pesat. Kemajuan ini mempengaruhi segala aktivitas manusia, terutama dalam penggunaan dan pemanfaatan *smartphone* untuk membantu menyelesaikan berbagai aktivitas dan pekerjaan. Hampir setiap bidang kehidupan membutuhkan teknologi untuk mendukung pekerjaannya, baik dalam pendidikan, penelitian, perdagangan, pembelian, maupun pariwisata.

Teknologi telah membawa banyak perubahan, termasuk perubahan gaya hidup, maraknya belanja internet, dompet digital, dan taktik pemasaran bisnis [1]. Kemudahan yang ditawarkan teknologi ini bermanfaat bagi banyak orang. Mereka tidak dibatasi oleh waktu atau lokasi saat berbelanja dan bertransaksi secara *online*. *Smartphone* dan internet memudahkan untuk mengakses berbagai macam barang dan jasa, mulai dari makanan dan pakaian hingga layanan perjalanan *online*, pengiriman barang, dan reservasi hotel, kereta api, dan pesawat terbang [1]. Pemesanan tiket secara *offline* konsumen harus datang langsung ke loket pembayaran tiket, dimana kegiatan tersebut sangat tidak efisien karena menghabiskan banyak waktu dan usaha. Sedangkan pemesanan tiket secara *online* konsumen hanya memerlukan *smartphone* dan jaringan internet untuk memesan tiket, hal tersebut sangat menghemat banyak waktu dan tenaga. Banyak masyarakat sudah merasakan dampak positif dari pertumbuhan teknologi. Mereka dapat dengan mudah bertransaksi dan melakukan berbelanja *online* tanpa terbatas ruang dan waktu. Segala produk dan jasa dapat diakses dengan mudah hanya dengan *smartphone* dan internet. Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa dalam industri *online travel* adalah [arenatiket.com](http://arenatiket.com)

Aplikasi Arena Tiket merupakan platform yang dibuat untuk memudahkan pengguna, baik pihak maskapai maupun pelanggan dalam melakukan reservasi tiket pesawat dengan harga terjangkau. Aplikasi Arena Tiket merupakan platform yang dibuat untuk memudahkan pengguna, baik pihak maskapai maupun pelanggan dalam melakukan reservasi tiket pesawat dengan harga terjangkau. Arena Tiket memiliki masalah dengan *user experience*, salah satu masalah yang kerap menjadi sorotan dari pengguna di penilaian *play store* adalah pengguna banyak yang mengomentari tentang interface dari aplikasi Arena tiket yang kurang menarik untuk digunakan dan ada beberapa fungsi dari aplikasi tidak berjalan sesuai fungsinya,

sehingga perlu dilakukan perbaikan. Agar sebuah aplikasi berbasis *mobile* dapat digunakan dan diterima para pengguna dengan baik, pertama-tama haruslah memiliki tingkat *usability* yang baik. Berikut gambar 1.1 beberapa penilaian pengguna terhadap aplikasi Arena tiket.



**Gambar 1.1**  
**Penilaian Pengguna Terhadap Arena tiket**

*Usability* merupakan salah satu bidang ilmu untuk menganalisa atau menguji tingkat kemudahan penggunaan perangkat lunak [2]. Namun, ISO 9241-11 menjelaskan kegunaan sebagai sejauh mana pengguna dapat menggunakan perangkat lunak untuk mencapai tujuan mereka. di mana orang dapat menggunakan perangkat lunak dengan lebih nyaman, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan dengan nyaman, berhasil, dan efisien [3]. *Usability* atau yang sering dikenal dengan kebergunaan adalah teknik pengujian atau pengukuran aplikasi perangkat lunak [4]. Salah satu metode untuk menentukan semua fitur yang dapat disertakan dalam *user interface* adalah *usability testing*. *usability testing* adalah suatu metode untuk menentukan fungsionalitas yang dapat beroperasi dalam antarmuka sistem, khususnya dengan melihatnya secara langsung ketika pengguna sistem berinteraksi dengannya [5].

Di Indonesia berbagai penelitian terkait *user experience* telah dilakukan untuk mengevaluasi sistem, produk, dan layanan. Banyak objek yang menjadi bahan penelitian yang berkaitan dengan *user experience* [6]. Salah satu contoh penelitian yaitu *website* dan aplikasi

mobile yang ada di Indonesia yang dievaluasi berdasarkan *user experience*. Secara umum penelitian yang berkaitan dengan *user experience* yaitu untuk mengetahui permasalahan atau kekurangan dari suatu produk, sistem, dan jasa. Permasalahan yang terkait seperti *user interface*, *efficiency*, kegunaan, fungsi, dan kesenangan pengguna. Perancangan suatu produk, dan sistem harus sesuai dengan keinginan pengguna, dapat digunakan dengan baik dan mudah.

Untuk menentukan tingkat standarisasi suatu sistem, sistem tersebut harus diperiksa dengan menggunakan standar yang konsisten. Oleh karena itu, untuk memastikan kualitas desain antarmuka dan tingkat kegunaan sistem, evaluasi terkait harus dilakukan pedoman desain antarmuka dan tingkat *usability* sistem [7].

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, tingkat *usability* dari aplikasi Arena Tiket perlu diketahui untuk meningkatkan performa Perusahaan dan juga menangani masalah *user experience* yang dikeluhkan pengguna pada aplikasi Arena Tiket.

## 1.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan tersebut, maka muncul pertanyaan penelitian yaitu

1. Apa saja temuan dari hasil evaluasi *usability* pada aplikasi Arena Tiket?
2. Apa saja rekomendasi perbaikan aplikasi Arena Tiket?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, seperti yang dinyatakan dalam formulasi masalah sebelumnya, adalah untuk menilai tingkat kegunaan (*usability*) pada aplikasi Arena Tiket dan menawarkan rekomendasi berdasarkan temuan *usability* untuk perbaikan kedepannya agar pihak pengembangan aplikasi dapat memperbaiki kekurangan dari aplikasi Arena Tiket.

## 1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Analisis *Usability* pada penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi mobile khususnya Android, tidak dilakukan pada IOS dan web.
2. Responden penelitian adalah pengguna aplikasi dengan platform *Android*.
3. Peneliti hanya menganalisis berdasarkan prinsip 10 *Usability Heuristics*.
4. Penelitian ini hanya melibatkan 4 evaluator.

5. Analisis ini mengacu pada metode *Usability Heuristic Evaluation* serta menggunakan skala penilaian *severity rating* untuk menilai permasalahan *usability test* yang telah ditemukan.

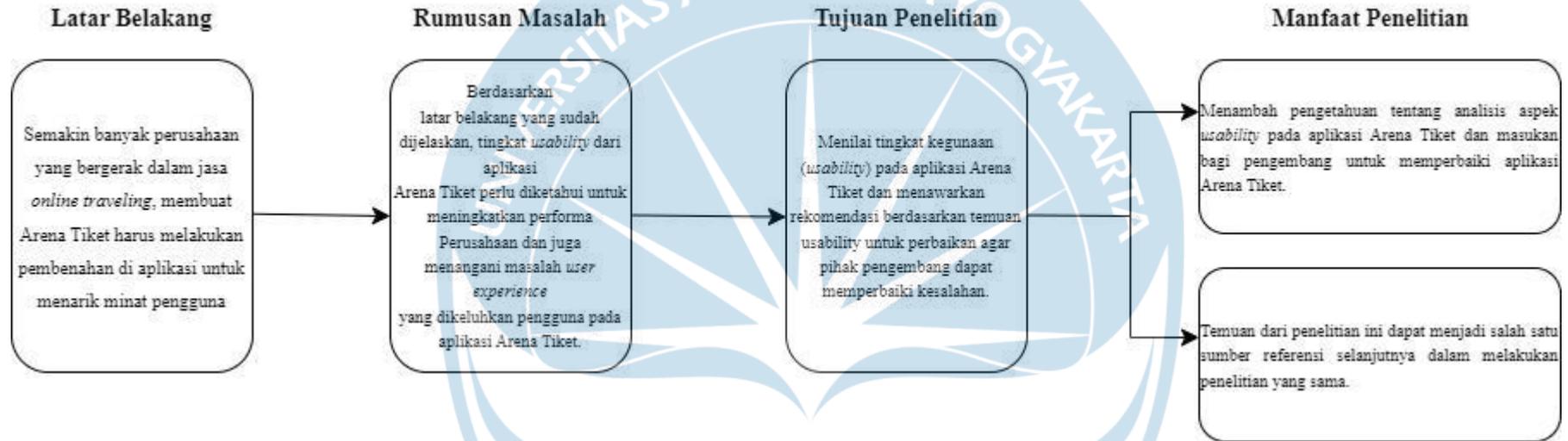
### **1.6 Manfaat penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang sudah dijabarkan di atas, maka manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

1. Menambah pengetahuan tentang analisis aspek *usability* pada aplikasi Arena Tiket dan masukan bagi pengembang untuk memperbaiki aplikasi Arena Tiket.
2. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sama



## 1.7 Bagan Keterkaitan



**Gambar 1.2**  
**Bagan Keterkaitan**