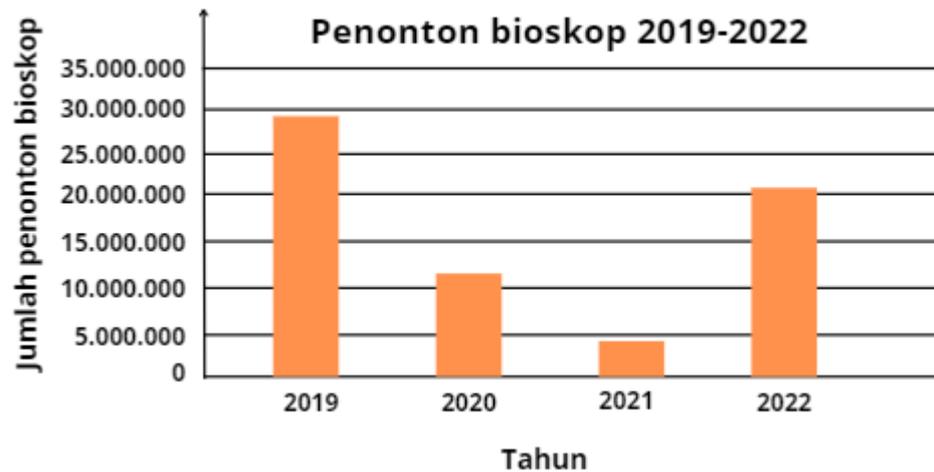


# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi di zaman modern ini merupakan perubahan dan perkembangan zaman yang akan selalu dinikmati dan dirasakan oleh manusia pada umumnya. Teknologi yang dikembangkan seperti keberadaan internet sekarang ini mempermudah manusia dalam hal mendapat informasi terbaru contohnya surat kabar yang dulu sering dicetak sekarang bisa dinikmati dengan media sosial menggunakan internet untuk mendapat informasi terbaru. Penggunaan jaringan internet yang menjadi penghubung dengan perangkat lunak seperti *handphone* dan *computer* bertujuan untuk berkomunikasi dan bertukar data yang dapat diakses seluruh pengguna internet (Setiyani, 2022). Informasi yang berkembang dengan internet sekarang merupakan pemanfaatan teknologi *handphone* dari suatu perubahan yang ada. Perubahan dengan menggunakan media *handphone* bertujuan untuk mencapai tujuan efisien dan praktis dalam melakukan suatu kegiatan. Perkembangan ini dapat dirasakan dengan interaksi antara manusia lebih efektif walaupun terbatas dengan waktu dan jarak (Taopan et al., 2019).

Media informasi ini memudahkan perusahaan dan pengusaha memasarkan atau memperkenalkan kegiatan dari mereka karena bisa berbasis digital. Salah satu yang merasakan dampak dengan adanya kemajuan teknologi ini yaitu bioskop. Menurut (Tanujaya, 2020) pada tahun 2015 sampai 2019 mengalami peningkatan 15% setiap tahunnya. Pada tahun 2020 penonton bioskop mengalami penurunan dikarenakan ada wabah yang dialami Indonesia. Gambar 1.1 menunjukkan jumlah penonton pada tahun 2019-2022 yang mengalami perubahan setiap tahunnya.



Gambar 1. 1 Peningkatan Penonton Bioskop 2019 sampai 2022

(sumber :(Angela, 2022))

Pertumbuhan jumlah penonton bioskop yang melibatkan berbagai kelompok usia dengan penonton muda sebagai mayoritas. Menurut (Mujani, 2019) kategori umur 17-21 tahun dan 22-25 tahun memiliki jumlah penonton bioskop terbanyak. Hal ini ditunjukkan dengan hasil *survey* pada Tabel 1.1 berdasarkan usia. Oleh sebab itu usia muda menjadi peminat paling tinggi dan memajukan perkembangan penonton bioskop. Pada industri perfilm anak muda menjadi pendukung utama menaikkan jumlah penonton bioskop setiap tahunnya.

Tabel 1. 1 Kategori umur penonton bioskop

Jenis film	17-21 tahun	22-25 tahun	26-40 tahun	41-55 tahun	>55 Tahun
Film Indonesia	36.4%	19.5%	10.3%	6.4%	2.8%
Film asing	29.1%	22.4%	10.6%	5%	1.4%

Umumnya bioskop menjadi tempat untuk menonton film di layar lebar dengan kualitas video, gambar suara dan servis yang baik. Bioskop juga menjadi tempat untuk masyarakat menikmati beberapa film dari luar negeri dan film terbaru dengan kelebihan yang dia miliki. Bioskop XXI sendiri memiliki

beberapa macam jenis bioskop yang terdiri dari Cinema 21, Cinema XXI dan Premiere.

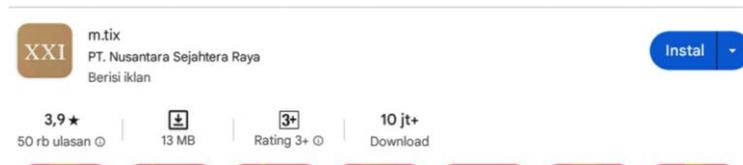
Seperti diketahui jika ingin menonton di bioskop masyarakat pada umumnya harus membeli tiket sesuai dengan jam tayang disediakan dan terjadi penumpukan kita memesan tiket bioskop. Penumpukan tersebut membuat manusia merasa terganggu dengan adanya antrian membuat *customer* dari bioskop tersebut lebih memilih tidak menonton karena antrian yang banyak. Bagi perusahaan sendiri menjadi suatu kegiatan yang tidak efektif karena penumpukan dari pembelian langsung ini memerlukan waktu lebih saat pelayanan film.

Munculnya teknologi yang baru memudahkan perusahaan bioskop untuk mengembangkan cara pelayanan dalam hal memesan tiket dengan menggunakan teknologi informasi agar kegiatan dalam memesan tiket menjadi lebih baik dengan transaksi online. Transaksi online sendiri bisa dilakukan jika pada suatu *handphone* sudah memiliki aplikasi yang dipasang pada *handphone* tersebut. Aplikasi mudah dipahami dengan *mobile application* merupakan perangkat lunak yang memiliki sistem untuk mendukung aktivitas dan mengolah informasi secara praktis. Adanya aplikasi pada *handphone* ini membuat bisnis bioskop pada bioskop XXI menjadi salah satu gerakan baru di dunia digital dengan memunculkan salah satu aplikasi dari XXI sendiri yang bernama M.TIX.

M.TIX merupakan aplikasi *mobile* yang memiliki fungsi dan tujuan untuk memudahkan pelanggan untuk memesan tiket secara online tanpa harus ke bioskop. Aplikasi ini merupakan inovasi dari bioskop XXI dengan adanya teknologi ini memudahkan masyarakat untuk menonton memesan tanpa perlu mengantri dan tidak terjadi penumpukan juga di bioskop. M.TIX hasil perkembangan teknologi yang di bangun oleh PT. Nusantara Sejahtera Raya yang mulai aktif pada 2015 di *google play store*.

Aplikasi M.TIX ini dapat membantu pengguna untuk memesan tiket, menonton *trailer* film, memesan makanan di bioskop dan membeli paket *streaming* film yang di sediakan. Pengguna juga dapat membeli sesuai dengan

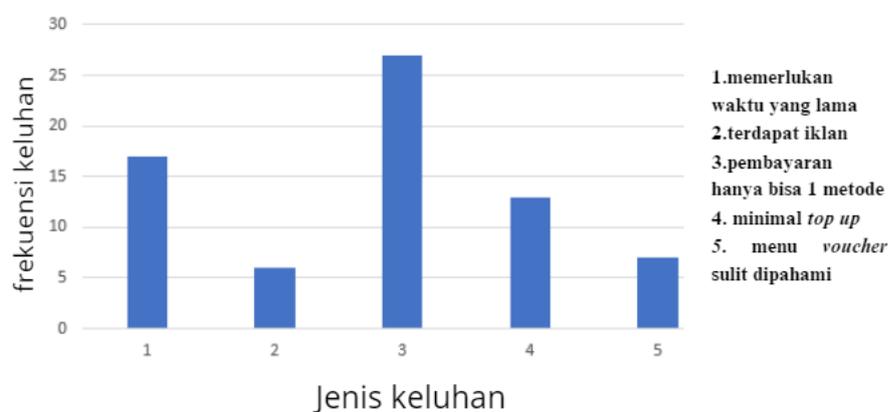
bioskop yang ingin dikunjungi dan film yang disukai dengan jam tayang yang diinginkan. Aplikasi M.TIX ini sudah di download sebanyak 10 juta pengguna dan menerima ulasan sebanyak 60 ribu ulasan dan memiliki rating sebesar 3,9 di *play store*. Gambar 1.2 menunjukkan tampilan M.TIX.



Gambar 1. 2 Tampilan aplikasi M.TIX di *playstore*

(Sumber : Dokumentasi penulis)

Seiring berkembangnya aplikasi M.TIX ini ada beberapa ulasan atau komentar dari pengguna terhadap aplikasi berupa ungkapan dan pernyataan kurang baik di aplikasi ini yang disampaikan di *play store* aplikasi. Hal tersebut membuat *rating* yang diberikan dengan total jumlah yang sudah *download* aplikasi tidak mencapai angka maksimal dari *rating* karena keluhan dan pernyataan dari para pengguna aplikasi. Ungkapan pada aplikasi M.TIX pertama aplikasi memerlukan waktu yang lama, kedua terdapatnya iklan, ketiga pembayaran hanya 1 metode saja, keempat terdapatnya minimal *top up* dan kelima menu *voucher* sulit dipahami. Frekuensi dari setiap keluhan dapat dilihat pada Gambar 1.3.



Gambar 1. 3 Frekuensi setiap keluhan

Setelah mengetahui terkait kendala pada aplikasi dari ulasan. Baru kita melakukan wawancara terhadap orang yang pernah minimal 1 kali penggunaan

aplikasi untuk mengetahui kendala dari aplikasi. Setelah di wawancara 12 responden terkait aplikasi terdapat beberapa masalah yang dirasakan oleh para pengguna terhadap aplikasi yang disimpulkan seperti masalah sulitnya menemukan *voucher* pada aplikasi, penonton *trailer* yang tidak bisa dipercepat, sulitnya media transaksi pembayaran dikarenakan hanya menggunakan 1 metode dan warna dari aplikasi yang membuat para pengguna sulit memahami fitur yang penting pada aplikasi. Hal tersebut merupakan kendala yang sering dirasakan oleh para pengguna aplikasi M.TIX.

Maka dari itu, perlu dilakukannya evaluasi untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap aplikasi ini dan mengetahui tingkat usability penggunaan aplikasi apakah mempengaruhi dari pesaing yang diberikan oleh pengguna. Metode yang bisa digunakan untuk mengetahui penilaian dan kepuasan pelanggan terhadap aplikasi ini menggunakan metode *usability testing*.

Metode *usability testing* merupakan metode yang digunakan untuk menguji dan mengetahui penilaian dari kualitas sistem atau produk dengan cara melakukan percobaan langsung dengan pengguna dari sistem. Teknik yang digunakan untuk penelitian ini yaitu kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dan *Performance Measurement* pada aplikasi M.TIX. Penelitian menggunakan M.TIX dengan variabel PACMAD (*People at the Center of Mobile Application Development*) yang dikembangkan dari variabel Iso dan Nielsen.

PACMAD memiliki tujuan untuk mengatasi masalah yang muncul karena aplikasi dan memperkenalkan atribut penting *cognitive load*. Berikut variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *effectiveness*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, *satisfaction*, *learnability* dan *cognitive load*. Hasil dari penelitian ini digunakan mengetahui hubungan antara variabel dari aplikasi dan tingkat usability pada pengguna sehingga bisa menjadi masukan bagi pengembang aplikasi dan menjadi evaluasi dari aplikasi untuk menjadi lebih baik.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapatnya keluhan masalah pada penggunaan aplikasi M.TIX yang disampaikan melalui ulasan di aplikasi dan wawancara yang dilakukan terhadap para pengguna aplikasi
2. Keluhan seperti pengguna sulit mencari *voucher*, aplikasi yang susah dipahami dan minimal *top up* membuat kesuksesan, efektivitas dan kepuasan dari aplikasi menjadi terhambat dan *rating* diberikan tidak mencapai maksimal.

## C. Batasan dan Asumsi

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan maka didapatkan batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah M.TIX yang ada di *smartphone android*.
2. Metode yang digunakan yaitu *usability testing* dengan menggunakan Teknik *Performance Measurement*.
3. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini kuesioner *System Usability Scale (SUS)*
4. Melakukan wawancara untuk mendapatkan keluhan dari pengguna
5. Penelitian dilakukan untuk pengguna yang memiliki kriteria sebagai berikut:
  - a. Warga negara Indonesia memiliki umur 17-25 tahun
  - b. Pernah menggunakan aplikasi M.TIX
  - c. Berdomisili di Yogyakarta
  - d. Sudah menggunakan 3 kali atau kategori pengguna *interminten*
  - e. Penelitian dilaksanakan pada waktu Januari- Juli 2024

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat usabilitas pada penggunaan aplikasi M.TIX dengan menggunakan model PACMAD yang terdiri dari variabel *effectiveness, efficiency, memorability, errors, satisfaction, learnability* dan *cognitive load*?

2. Apakah terdapat hubungan antara setiap variabel pada pengujian usability dengan *rating* yang diberikan pengguna?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui nilai usability pada aplikasi M.TIX dengan menggunakan metode *usability testing* dengan menggunakan variabel *effectiveness, efficiency, memorability, errors, satisfaction, learnability* dan *cognitive load*.
2. Untuk mengetahui hubungan tingkat usability pada aplikasi M.TIX dengan *rating* yang diberikan di pengguna.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Berikut manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1. Aplikasi M.TIX dapat mengetahui permasalahan yang dirasakan oleh pengguna
2. Sebagai analisis perbaikan untuk aplikasi M.TIX.
3. Perusahaan dapat mengetahui tingkat usability pada aplikasi M.TIX.
4. Penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan bagi pembaca.