

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Proyek

Keberadaan *smartphone* merupakan hal yang lazim untuk digunakan saat ini, sehingga semua orang harus memilikinya sebagai alat penunjang dalam mencari informasi. Fungsi *smartphone* yang kian beragam semakin memudahkan penggunaannya dalam beraktivitas. Hal ini didukung juga dengan semakin meningkatnya penggunaan internet dalam kehidupan sehari-hari. Pertumbuhan pengguna internet yang tinggi memunculkan berbagai macam bentuk bisnis baru yang berbasis internet, salah satu layanan perusahaan untuk mempermudah transaksi dengan pelanggannya adalah dengan membuat layanan *mobile – commerce* dimana salah satu kegiatannya adalah *mobile ticketing (M-Ticketing)*. Melalui *mobile ticketing* pelanggan dapat melakukan pemesanan hingga melakukan pembayaran tiket hanya melalui sebuah telepon selular/*mobile phone* [1].

Berdasarkan hal ini PT. Nusantara Sejahtera Raya sebagai perusahaan yang mengelola bioskop *Cinema 21*, *Cinema XXI*, dan *Premiere* di beberapa kota di Indonesia berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik saat ini kepada para pelanggannya melalui penjualan tiket secara online yang dapat dibeli di melalui layanan TIX ID. TIX ID adalah layanan transaksi pembelian tiket jarak jauh yang menawarkan pelanggan akan pembelian tiket bioskop tanpa harus mengantri dan dapat dilakukan dimana saja jika kebutuhan akan akses layanan tersebut terpenuhi [2].

Aplikasi TIX ID hadir untuk memudahkan khalayak umum membeli tiket bioskop tanpa perlu repot mengantri dan bebas memilih kursi dimana saja dan kapan saja. TIX ID memang bukan satu-satunya aplikasi yang mempermudah pembelian tiket bioskop, namun kehadiran TIX ID mampu mengalahkan ketenaran penjualan e-ticketing lainnya seperti M-Tix dan *BookMyShow* yang sudah ada sebelum TIX ID. Aplikasi TIX ID dapat diunduh di *Play Store* dan *App Store*. TIX ID menjadi platform penjualan tiket film bioskop yang paling digemari, sekaligus paling banyak diunduh di Indonesia. Hingga September 2019, TIX ID berhasil membukukan penjualan sebanyak 25 juta tiket bioskop. Dalam kurun waktu 18 bulan, aplikasi TIX ID juga telah diunduh sebanyak 10 juta melalui *App Store* maupun *Play Store* [3].

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran dan pengalaman pengguna (*user experience*) dalam menggunakan aplikasi TIX ID. Sebagai contoh, ketika pengguna menggunakan aplikasi TIX ID, apakah pengguna dapat dengan mudah menggunakan aplikasi TIX ID, apa pengguna menikmati fitur-fitur TIX ID. Pengukuran ini juga berfungsi untuk

mengetahui apa yang dirasakan pengguna, apakah puas, mendapat kemudahan, atau memiliki keluhan, atau permasalahan ketika menggunakan aplikasi. Pengukuran ini juga dibutuhkan untuk mengetahui karakteristik pengguna, tujuan dan keinginan pengguna, dan lingkungan sistem. Hal ini dibutuhkan untuk pembuatan desain solusi yang dilakukan dengan merancang arsitektur informasi, desain interaksi yang interaktif berdasarkan kebutuhan pengguna. Selain itu pengukuran UX penting dilakukan untuk mengetahui pendapat pengguna mengenai semua hal yang terkait dengan estetika dan desain yang ada di dalam aplikasi serta komponen dan fitur yang ada pada sebuah aplikasi [4].

Alat bantu yang digunakan untuk melakukan pengukuran UX pada aplikasi TIX ID adalah meCue 2.0. MeCUE adalah kuesioner yang dikembangkan untuk memenuhi persyaratan dasar untuk pengukuran pengalaman pengguna. Metode meCue 2.0 ini dipilih karena secara teoritis model CUE (Komponen Pengalaman Pengguna) ini terdiri dari berbagai item yang dibutuhkan untuk mengukur UX, yang mencakup komponen model dan sub-konstruksinya: persepsi produk (kegunaan, kebergunaan, estetika visual, status, komitmen), emosi pengguna (positif, negatif), konsekuensi penggunaan (niat untuk menggunakan, loyalitas terhadap produk), dan evaluasi keseluruhan. Untuk meyakinkan kembali kelayakan isi, kandungan serta tata bahasa dalam hal pengalaman pengguna saat menggunakan atau mengunjungi sebuah website atau aplikasi (*User Experience*) [5]. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi *user experience* terhadap pada aplikasi pemesanan tiket TIX ID dengan metode meCUE *questionnaire* agar dapat mengetahui apakah *user experience* telah dirasa baik atau tidak, dan dari aspek mana yang menyebabkan *user experience* dirasa masih kurang baik untuk menjadi masukan ke pengembang agar memperbaiki dan meningkatkan *User Experience* pada sistem aplikasi tersebut sehingga pengguna merasa nyaman dan puas dalam menggunakan aplikasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka topic pada tugas akhir ini adalah **“Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Pemesanan tiket Bioskop “TIX ID” dengan Menggunakan Metode *meCUE 2.0*”**.

1.2 Ruang Lingkup Proyek

Ruang lingkup yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Pengukuran *User Experience* pada tugas akhir ini mengacu pada metode meCUE 2.0 yang mencakup 5 scale yang berisi instrumen penilaian sebagai alat ukur yaitu *Perception of Instrumental Qualities (Usefulness, Usability)*, *Perception of Non-Instrumental Qualities (Status, Commitment, Visual Aesthetic)*, *Emotion (Positive*

Emotions, Negative Emotions), Consequences (Product Loyalty, Intention to Use) dan Overall Evaluation.

2. Pengambilan data responden yang diperlukan sebanyak 70 orang dan ditujukan kepada mahasiswa/mahasiswi STMIK-STIE Mikroskil yang menggunakan aplikasi TIX ID dengan menggunakan Teknik *convenience sampling*.
3. Pengolahan data hasil kuisisioner menggunakan *Microsoft Excel* berdasarkan metode meCUE 2.0.

1.3 Tujuan Proyek

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengukur *user experience* atau pengalaman pengguna dari aplikasi mobil pembelian tiket bioskop “TIX ID” dengan menggunakan metode *meCue 2.0*.

1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

1.4.1 Personil Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan tugas dari masing-masing personil yang terlibat pada pengerjaan tugas akhir.

Tabel 1. 1 Personil Proyek

NO	Nim	Nama	Tugas
1	162113678	Derfin Lewis Sinaga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan bahan dan refrensi 2. Mengamati aplikasi yang akan diuji 3. Menyusun dan menyebarkan kuesioner 4. Pengolahan data dan kuesioner 5. Menyusun kesimpulan 6. Menyusun laporan proyek

2	162114304	Darwin Hesron T Sinaga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan bahan dan refrensi 2. Mengamati aplikasi yang akan diuji 3. Menyusun dan menyebarkan kuesioner 4. Pengolahan data dan kuesioner 5. Menyusun kesimpulan 6. Menyusun laporan proyek
3	162110876	Mariadu Sitompul	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan bahan dan refrensi 2. Mengamati aplikasi yang akan diuji 3. Menyusun dan menyebarkan kuesioner 4. Pengolahan data dan kuesioner 5. Menyusun kesimpulan 6. Menyusun laporan proyek

1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan tugas akhir yang akan dikerjakan

Tabel 1. 2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

NO	Keterangan	Maret 2020				April 2020				Mei 2020				Juni 2020				Juli 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mengumpulkan bahan dan refrensi																				
2	Mengamati aplikasi yang akan diuji																				
3	Menyusun dan menyebarkan kuesioner																				

