

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Saat ini industri perfilman adalah sektor yang selalu memproduksi film layar lebar untuk setiap penonton baik dalam negeri maupun luar negeri yang mempunyai kualitas serta menyediakan hiburan. Hiburan adalah salah satu kebutuhan yang diperlukan setiap manusia setelah kebutuhan primernya terpenuhi. Salah satu contoh perkembangan teknologi dalam industri perfilman adalah aplikasi *mobile* dalam pemesanan tiket bioskop. Aplikasi ini memungkinkan pengguna mudah melakukan transaksi maupun memperoleh informasi terkait jadwal film yang sedang tayang maupun yang akan tayang berikutnya dengan memberlakukan harga tiket serta jenis film yang bervariasi sesuai dengan lokasi yang dipilih [1].

Aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ merupakan salah satu pelayanan dalam pemesanan tiket bioskop bagi pelanggan melalui aplikasi *mobile* bertujuan memberikan kenyamanan sehingga tidak perlu mengantri [2]. Namun ada beberapa ulasan mengenai adanya indikasi masalah tentang *usability* dalam aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ, seperti tidak mudah digunakan, navigasi yang membingungkan, tampilan yang masih terlalu sederhana yang dapat mengakibatkan kepuasan pengguna menurun serta mudah ditinggalkan. Penelitian ini menginisiasi dengan pra-riset untuk mengetahui indikasi permasalahan awal dari sudut pandang pengguna berdasarkan lima kategori *usability* menurut Jacob Nielsen, yaitu mengacu pada isu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction* [3].

Berdasarkan hasil survey pra-riset yang telah dilakukan kepada 20 responden, ditemukan adanya indikasi masalah yaitu isu *learnability* mengenai navigasi menu yang membingungkan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan seorang responden awal (RA.01) bahwa menu pemesanan tiket dan makanan seharusnya dijadikan satu menu. Isu *efficiency* mengenai pengguna merasa sulit mengingat alur menu dalam aplikasi. Hal ini diperkuat dengan pernyataan seorang responden awal (RA.02) bahwa navigasi menu susah diingat oleh penggunanya dikarenakan penempatan menu yang tidak mudah dipahami. Isu *memorability* mengenai tidak ada informasi tiket untuk hari berikutnya. Hal ini diperkuat dengan pernyataan seorang responden awal (RA.20) bahwa tidak ada informasi mengenai jadwal tiket untuk hari berikutnya. Isu *errors* mengenai fitur *login* aplikasi dimana saat mengakses fitur lupa *password*, nomor pengguna tidak terdaftar. Hal ini diperkuat dengan pernyataan seorang responden awal (RA.13) bahwa aplikasi sering terjadi kendala saat *login*. Isu *satisfaction* mengenai kenyamanan aplikasi yang dinilai masih kurang. Hal ini diperkuat dengan pernyataan seorang responden awal (RA.06) bahwa terlalu banyak menu dan tampilan terlihat kaku. Tampilan utama aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1.1. Tampilan utama aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ.

Tingkat kualitas pada aplikasi dapat berpengaruh pada kenyamanan dalam menggunakan aplikasi. Semakin banyak masalah yang ditemukan dapat menimbulkan pengguna akan beralih ke aplikasi lain. Jika aplikasi ini ditinggalkan serta tidak adanya peningkatan dan daya guna bagi penggunanya, maka *developer* aplikasi ini dapat mengalami kerugian yang berpengaruh terhadap penjualan tiket bioskop melalui aplikasi tersebut [4]. Hal tersebut merupakan permasalahan yang harus diperhatikan untuk menjaga keberlangsungan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan melakukan evaluasi agar dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan tiket bioskop melalui aplikasi *mobile* serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk menciptakan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi.

Jika produk mudah untuk digunakan, maka membuat pengguna nyaman dalam menggunakan aplikasi dan selalu melakukan pemesanan tiket bioskop di aplikasi tersebut.

Untuk mengetahui dan menentukan apakah aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ saat ini sudah memenuhi kebutuhan pengguna atau belum, maka dilakukan evaluasi *usability*. *Usability* mengacu pada bagaimana pengguna dapat memahami serta menggunakan produk tersebut [5]. Pendekatan yang digunakan adalah metode *usability testing* yaitu proses yang digunakan dalam menguji produk sistem informasi terkait dalam menilai *usability* dari suatu produk baik atau tidaknya serta memastikan bahwa produk mudah digunakan dan memenuhi harapan pengguna [6]. Metode *system usability scale* (SUS) memiliki pengukuran nilai *usability* dari suatu produk serta memfokuskan pada persepsi pengguna tentang kualitas kemudahan penggunaan suatu produk, sehingga memberikan gambaran yang jelas dan terperinci tentang apa yang perlu ditingkatkan [7]. Selain itu, penelitian ini membuat rekomendasi perbaikan berupa perancangan ulang pada aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ sebagai pengembangan produk yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Diharapkan evaluasi *usability* dan perancangan ulang aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ menggunakan metode *usability testing* dan *system usability scale* (SUS) bisa mengoptimalkan aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ sebagai layanan pendukung pemesanan tiket bioskop melalui aplikasi *mobile* bagi pengguna.

1.1. Topik dan Batasannya

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat diketahui dan diidentifikasi topik dan batasan penelitian tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi *usability* pada aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ menggunakan implementasi metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS)?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ berdasarkan hasil perancangan ulang untuk meningkatkan *usability*?

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Target penelitian dari tugas akhir ini yaitu para pengguna aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ versi 5.2.1 yang pernah memesan tiket bioskop.
2. Penelitian dari tugas akhir ini menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS) sebagai alat pengujian *usability*.
3. Penelitian dari tugas akhir ini memberikan rekomendasi perbaikan berupa perancangan ulang aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ versi 5.2.1 dalam bentuk *prototype*.
4. Metode yang digunakan dalam perancangan ulang aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ versi 5.2.1 yaitu UCD (*User Centered Design*).

1.2. Tujuan

Berdasarkan topik dan batasan yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan hasil evaluasi *usability* pada aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ menggunakan implementasi metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS).
2. Membuat rekomendasi perbaikan berupa perancangan ulang aplikasi pemesanan tiket bioskop XYZ berdasarkan hasil evaluasi *usability* menggunakan metode *User Centered Design* (UCD).