

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi sekarang ini khususnya teknologi internet, banyak sekali potensi sumber daya yang dapat di manfaatkan sehingga hampir seluruh masyarakat Indonesia menggunakannya, masyarakat Indonesia yakin dengan menggunakan media internet dapat membuat khalayak mendapatkan informasi, selain itu memberikan pengaruh yang besar dalam kehidupan sehari-hari dan membantu pekerjaan sehari-hari menjadi lebih cepat [1]. Internet merupakan salah satu perkembangan teknologi yang banyak digunakan masyarakat. Para pengguna internet sekarang ini sering melakukan pencarian ilmu pengetahuan maupun kebutuhan belanja dengan menggunakan internet. Dengan adanya internet, kegiatan bisnis dapat dilakukan dengan cara *online* tanpa harus mengunjungi tempat tertentu [2]. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat kian tidak mau di sibukan dengan keterbatasan waktu dan juga kesempatan untuk mendapatkan informasi. Dengan adanya internet, munculah sebuah aplikasi *mobile* yang menggunakan internet sebagai penyedia layanan penjualan tiket bioskop secara *online* yaitu TIX ID.

Berdasarkan data pada tahun 2016, jumlah transaksi *online* pembelian tiket bioskop hanya 5% dari seluruh penjualan tiket bioskop [3]. Akan tetapi, saat ini berdasarkan data yang dimiliki Cinema 21, saat ini transaksi penjualan tiket *online* yakni secara rinci pada kuartal II 2019 mencapai lebih dari 40% atau

mengalami pertumbuhan lebih dari dua kali lipat jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya [4].

TIX ID merupakan aplikasi pembelian tiket bioskop secara *online* yang diintegrasikan oleh beberapa kemitraan yaitu DANA, Cinema XXI, CGV, dan Cinepolis. Dalam pemesanan tiket bioskop menggunakan TIX ID, konsumen tidak harus lama mengantri karena pemesanan dilakukan kapanpun dan dimanapun melalui perangkat *mobile*. Selain itu, pengguna TIX ID selalu *update* terkait segala informasi yang paling terkini seputar film-film seru hingga promo-promo terbaru oleh TIX ID. Berdasarkan data dari *Google Play Store* tahun 2021, jumlah pemasangan aplikasi TIX ID sudah lebih dari 5 juta pemasangan. Hal ini dapat dikatakan bahwa minat pengguna di Indonesia terhadap aplikasi *mobile* TIX ID ini tergolong sangat tinggi. Peneliti juga mengamati maraknya pengguna aplikasi TIX ID di Kota Jambi. Hampir seluruh bioskop di Kota Jambi dalam proses pemesanan tiket yang secara *virtual* dipadati oleh banyak pengguna aplikasi *mobile* TIX ID dibandingkan pemesanan tiket secara manual yang langsung datang ke bioskopnya.

Seperti yang peneliti amati, dalam pengoperasiannya masih ditemukan beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna terhadap aplikasi TIX ID. Berdasarkan ulasan terakhir dari pengguna menurut *Google Play Store* tahun 2021 yaitu terjadi kegagalan dalam penarikan saldo, kegagalan dalam pemesanan tiket seperti tidak bisa memilih kursi atau jadwal nonton, dan masih banyak lagi. Hal tersebut tentunya menjadi perhatian bagi pihak mitra yang

bekerja sama dalam memberikan layanan secara maksimal melalui aplikasi *mobile TIX ID*.

Dalam hal ini, kualitas aplikasi TIX ID terhadap kepuasan pengguna memegang peranan penting. Keterlibatan pengguna dalam hal ini sangat menentukan kesuksesan sebuah aplikasi. Hal ini relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Rifka Arlenia *et al.* [5] yaitu tentang analisis *usability* pada aplikasi Belido.id, yang menyatakan bahwa *SUS* dapat dijadikan sebagai alat penilaian antarmuka perangkat lunak yang terukur dan terstruktur secara akurat yang memiliki beragam cara dalam menentukan hasil evaluasi penilaian.

*Usability* juga merupakan parameter yang cukup berpengaruh pada keberhasilan sebuah aplikasi berdasarkan pengukuran *usability*, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Pada umumnya, dalam pengembangan dan implementasi sebuah sistem informasi atau *software* yang dilakukan oleh banyak pihak, jarang sekali dilakukan pengujian *usability*. Kebanyakan dari sistem informasi langsung diterapkan dan digunakan tanpa pernah diteliti sejauh mana *usability* sistem tersebut menurut penggunanya [6].

*Usability* menjadi faktor yang mempengaruhi sebuah aplikasi sehingga dapat dikatakan baik atau tidak. *Usability* sebagai atribut penilaian seberapa mudah aplikasi dapat digunakan. Perancangan antarmuka yang baik akan berdampak pada kemudahan dalam berinteraksi. Selain itu, dapat meningkatkan nilai dari segi kepuasan pengguna [7].

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, untuk mengetahui tingkat *usability* dari suatu aplikasi perlu dilakukan sebuah pengujian. *Point* penting dari pengujian *usability* (kegunaan) yaitu pengalaman yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi TIX ID. Maka dari itu, diperlukanlah penelitian mendalam untuk menganalisis kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna TIX ID dapat dilakukan dengan salah satu dari metode *Usability Testing* yaitu metode *System Usability Scale*. Metode ini menggunakan tiga aspek pengukuran kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini dapat menggambarkan tingkat *usability* aplikasi TIX ID dari sudut pandang pengguna.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul “**ANALISIS *USABILITY TESTING* PADA APLIKASI *MOBILE TIX ID* MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana menganalisis *usability* pada aplikasi TIX ID menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*?

2. Bagaimana mengevaluasi hasil dari kualitas aplikasi TIX ID terhadap kepuasan pengguna?

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian maka penulis melakukan pembatasan pada masalah, dimana batasan dalam masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi TIX ID
2. Metode yang digunakan adalah *System Usability Scale (SUS)*
3. Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan 5 alternatif jawaban (Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS))
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner
5. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Jambi yang pernah menggunakan aplikasi TIX ID dengan jumlah minimal 100 responden.
6. *Software* yang digunakan untuk perhitungan data dalam penelitian ini adalah *SPSS 17.0*
7. *Output* yang dihasilkan berupa penilaian aplikasi dari *user*

## **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis *usability* pada aplikasi TIX ID menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
2. Mengevaluasi hasil dari kualitas aplikasi TIX ID terhadap kepuasan pengguna.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan gambaran serta membantu pihak layanan TIX ID untuk mengetahui kualitas dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi TIX ID menggunakan metode *SUS (System Usability Scale)* di Kota Jambi.
2. Penulis dapat mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna TIX ID di Kota Jambi dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
3. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis.

## 1.5 Sistematika Penulisan

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus yang mana akan digunakan penulis sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tahapan-tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir.

### **BAB IV : ANALISIS**

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan mengenai gambaran umum yang ada mengenai objek penelitian penulis yakni aplikasi TIX ID dengan metode yang digunakan adalah *System Usability Scale (SUS)*.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis dari kegunaan aplikasi TIX ID dengan menggunakan metode yang telah ditentukan yakni metode *System Usability Scale* (*SUS*) dari tiap aspek yang ada dalam penelitian.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna dari aplikasi TIX ID dan juga dapat dijadikan solusi bagi pihak objek penelitian, serta dapat sebagai bahan pengembangan untuk penelitian selanjutnya.