

## **BAB III**

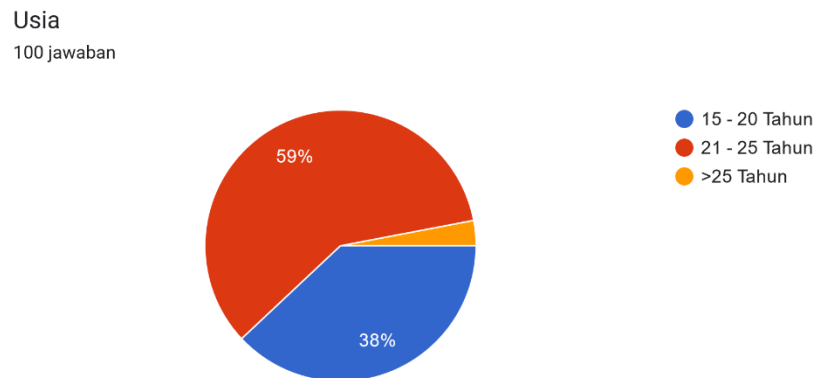
### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Subjek dan Objek Penelitian**

Pada bagian ini, membahas terkait objek dan subjek yang digunakan pada penelitian ini. Adapun objek dan subjek penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

##### **3.1.1 Subjek Penelitian**

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang telah mengambil mata kuliah Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) atau mata kuliah lain yang berkaitan mempelajari desain *User Interface* (UI) yang juga sudah pernah menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling*, dimana metode ini merupakan metode *non-random sampling* dan yang ditekankan untuk menjadi sampel adalah dengan adanya pertimbangan karakteristik atau kriteria tertentu. Adapun kriteria tertentu yang ditekankan dalam penelitian ini adalah seperti yang sudah disebutkan sebelumnya yaitu mahasiswa yang telah mengambil mata kuliah Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) atau mata kuliah lain yang berkaitan mempelajari desain *User Interface* (UI) yang juga sudah pernah menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia, karena setelah dilakukan penyebaran kuesioner pra-penelitian yang melibatkan 100 responden, ditemukan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa, dimana didapatkan hasil sebesar 59% berada pada rentang usia 15 sampai 20 tahun, sebesar 38% pada kelompok dengan rentang usia 21 sampai 25 tahun, dan sebesar 3% pada kelompok dengan rentang usia di atas 25 tahun seperti yang dapat dilihat pada Gambar 3.1 di bawah ini.



Gambar 3. 1 Gambar Diagram Hasil Kuesioner Pra-Penelitian

### 3.1.2 Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan penelitian ini adalah Aplikasi CGV Cinemas Indonesia, dimana dalam pengumpulan datanya dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa yang telah mengambil mata kuliah Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) atau mata kuliah lain yang berkaitan mempelajari desain *User Interface* (UI) yang juga sudah pernah menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia.

## 3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Pada bagian ini, membahas terkait objek dan subjek yang digunakan pada penelitian ini. Adapun objek dan subjek penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

### 3.2.1. Alat Penelitian

Penelitian menggunakan dua jenis perangkat, dimana yang diantaranya terdiri dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Adapun pembagian dari tiap perangkat adalah sebagai berikut:

#### 1. Perangkat Keras (*Hardware*)

- a. Laptop LENOVO Ideapad Slim 3
- b. *Handphone* Iphone 7, dengan spesifikasi: *Chip* Apple A10 Fusion (16 nm); IOS version 15.2.1; dan *Memory* 128 GB

## **2. Perangkat Lunak (*Software*)**

- a. Sistem Operasi Windows 10 Pro 64-bit (10.0, Build 19042)
- b. Microsoft Office Word 2007
- c. Microsoft Office Excel 2007
- d. Adobe Acrobat Reader DC (64-bit)
- e. Google Chrome
- f. Google Form
- g. Draw.io
- h. Aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Science*)
- i. Aplikasi CGV Cinemas Indonesia

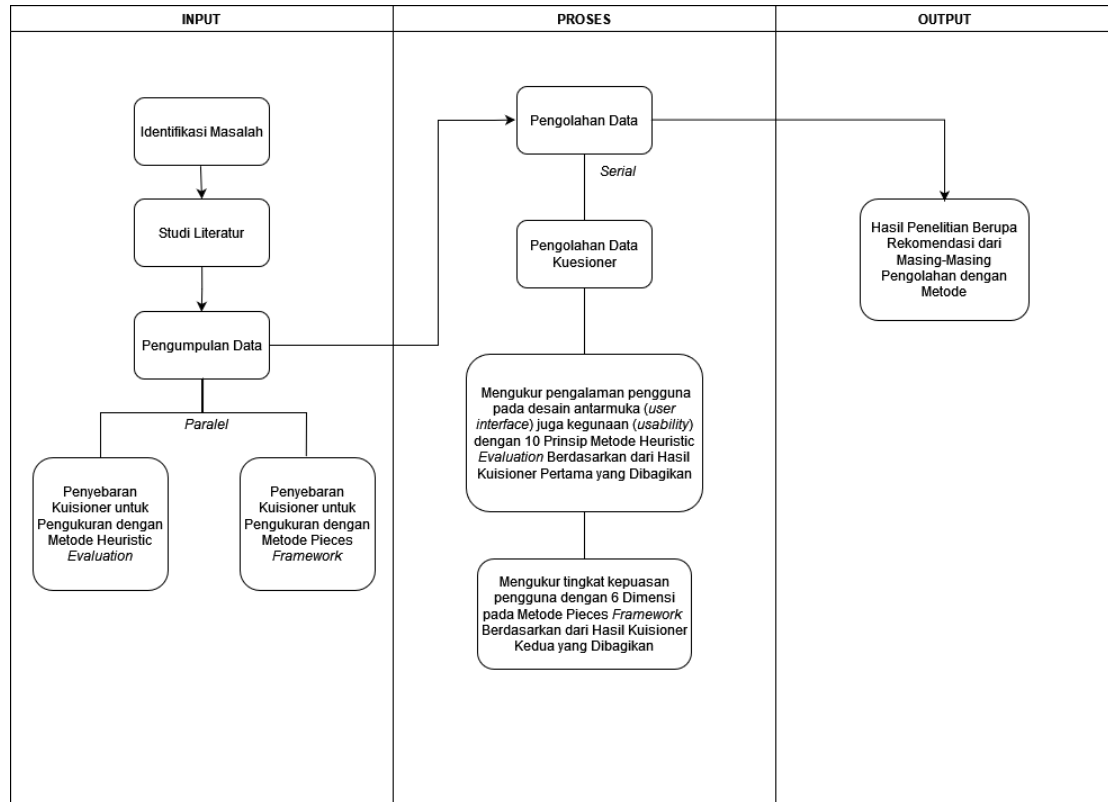
### **3.2.2. Bahan Penelitian**

Bahan penelitian yang diperoleh mencakup hasil survei yang di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi CGV Cinemas Indonesia sebagai objek penelitian.
2. Hasil kuisioner yang dibagikan melalui *link Google Form* kepada pengguna aplikasi CGV Cinemas Indonesia.

### **3.3 Diagram Alir Penelitian**

Proses penelitian dilakukan mulai dari mengidentifikasi masalah, lalu melakukan studi literatur terkait, menganalisis masalah yang terjadi, lalu melakukan proses pengumpulan data sebelum akhirnya dilanjutkan dengan proses pengolahan data dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan metode *Pieces Framework*, dan merumuskan hasil penelitian berupa rekomendasi yang didapatkan. Untuk melihat lebih jelas mengenai alur dari proses kegiatan yang akan dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut ini.



Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.2 tersebut, dapat dilihat gambar dari diagram alir penelitian yang menunjukkan tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini. Adapun penjelasan dari setiap tahapan adalah sebagai berikut.

### 3.2.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah, dilakukan proses riset atau observasi pada penggunaan aplikasi CGV Cinemas Indonesia. Hal tersebut dilakukan untuk mencari permasalahan yang mungkin terjadi pada aplikasi tersebut pada saat pengguna menggunakannya. Identifikasi masalah dilakukan dengan melakukan pendataan pada data-data yang terkait dengan aplikasi *e-ticketing* bioskop di Indonesia yang tersedia pada *Google Play Store*. Pada tahap ini juga mulai dilakukan pencarian referensi literatur atau penelitian sebelumnya yang serupa dan yang terkait dengan pengembangan dari permasalahan dan metode yang sama.

### 3.2.2 Studi Literatur

Berdasarkan dari identifikasi permasalahan sebelumnya, pada tahap studi literatur ini akan dilakukan proses pengumpulan referensi literatur atau penelitian sebelumnya yang serupa dan yang terkait dengan pengembangan dari permasalahan dan metode yang sama. Dalam hal ini, dilakukan pencarian sumber referensi literatur yang terkait dengan aplikasi CGV Cinemas Indonesia, studi kasus yang terjadi dengan objek yang serupa, serta metode pengolahan data yang digunakan yakni metode *Heuristic Evaluation* dan metode *Pieces Framework*. Sumber referensi tersebut dapat berupa jurnal penelitian sebelumnya, *website*, buku, dan sumber serupa lainnya.

### 3.2.3 Pengumpulan Data

Pada tahap ini, dilakukan proses pengumpulan data dari hasil observasi dan penyebaran kuesioner pada sejumlah responden dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, dimana metode ini merupakan metode yang ditekankan untuk menjadi sampel adalah dengan adanya pertimbangan karakteristik atau kriteria tertentu. Adapun kriteria tertentu yang ditekankan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang telah mengambil mata kuliah Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) atau mata kuliah serupa lain yang berkaitan mempelajari desain *User Interface* (UI) yang juga sudah pernah menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia.

Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan berupa daftar pernyataan dimana seluruh variabel dari pertanyaan tersebut akan diukur menggunakan *Skala Likert* sebagai berikut: (1) Jawaban sangat setuju diberi bobot 5; (2) Jawaban setuju diberi bobot 4; (3) Jawaban ragu-ragu diberi bobot 3; (4) Jawaban tidak setuju diberi bobot 2; (5) Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1.

Adapun bentuk pertanyaan dari kedua jenis kuesioner yang akan dibagikan dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah berikut ini. Bentuk pernyataan pada kuesioner untuk kebutuhan pengukuran dengan metode *Heuristic Evaluation* dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Bentuk Kuesioner untuk Metode Heuristic *Evaluation*

Indikator	Kode	Komponen Penilaian
<i>Visibility of System Status (H1)</i>	H1.1	Setiap fitur pada aplikasi memiliki judul/nama yang menjelaskan isi dari fitur tersebut.
	H1.2	Ikon-ikon dan skema desain pada setiap halaman aplikasi sudah konsisten.
	H1.3	Setiap tombol yang disediakan aplikasi dapat dipahami fungsinya dan ketika digunakan dapat berfungsi dengan baik.
<i>Match between System and The Real World (H2)</i>	H2.1	Ikon-ikon yang disediakan oleh aplikasi lazim dan sudah dikenal oleh pengguna.
	H2.2	Nama menu yang ada, ditulis dengan logis, dan dapat dipahami oleh pengguna.
	H2.3	Judul halaman dan menu sudah sesuai dengan tata bahasa yang baik.
<i>User Control and Freedom (H3)</i>	H3.1	Sistem memiliki fasilitas yang membebaskan pengguna memilih halaman.
	H3.2	Ketika pengguna kembali ke menu sebelumnya, pengguna tersebut dapat mengubah pilihan yang sudah dimasukkan.
<i>Consistency and Standard (H4)</i>	H4.1	Penggunaan huruf besar pada semua huruf dalam kata/kalimat sudah dihindari.
	H4.2	Semua ikon dan gambar yang tersedia di tiap halaman sudah diberi label/judul.
<i>Error Prevention (H5)</i>	H5.1	Sistem memberikan peringatan pada pengguna ketika akan melakukan kesalahan yang serius.
	H5.2	Pesan peringatan kesalahan yang dimunculkan pada sistem mudah dimengerti.
<i>Recognition Rather than Recall (H6)</i>	H6.1	Informasi yang ditampilkan pada tiap halaman sudah memungkinkan pengguna untuk dapat mengambil sebuah keputusan.
	H6.2	Judul halaman sudah jelas, dan informatif.
<i>Flexibility and Efficiency of Use (H7)</i>	H7.1	Jika sistem mengakomodasi pengguna pemula dan ahli, bahasa yang digunakan pesan kesalahan sudah dibedakan menurut pengguna-pengguna tersebut.
	H7.2	Sistem menggunakan satu bahasa yang konsisten.
<i>Aesthetic and Minimalist Design (H8)</i>	H8.1	Setiap teks sudah dapat terbaca dengan baik.
	H8.2	Seluruh warna pada sistem sudah konsisten.
<i>Help user Recognize, Diagnose and Recover from Errors (H9)</i>	H9.1	Sistem menampilkan pesan kesalahan yang menjelaskan bahwa yang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh sistem ataupun pengguna.
	H9.2	Pesan kesalahan juga menginformasikan penyebab kesalahan yang terjadi.
<i>Help and</i>	H10.1	Terdapat buku atau halaman panduan yang lengkap dan

Indikator	Kode	Komponen Penilaian
<b>Documentation (H10)</b>		detail mengenai fitur-fitur pada aplikasi yang dapat dilihat secara <i>online</i> .
	H10.2	Jika terdapat menu atau judul yang ambigu, sistem akan memberikan penjelasan.

Selanjutnya, bentuk kuesioner yang akan digunakan untuk kebutuhan pengukuran dengan menggunakan metode *Pieces Framework* dapat dilihat pada Tabel 3.2 di bawah berikut ini.

**Tabel 3.2** Bentuk Kuesioner untuk Metode *Pieces Framework*

Indikator	Kode	Komponen Penilaian
<b>Performance (P)</b>	P1	Aplikasi mudah diakses oleh pengguna dimanapun dan kapanpun.
	P2	Aplikasi dapat dengan cepat merespon suatu perintah yang dimasukan atau diminta oleh pengguna.
	P3	Pada saat aplikasi digunakan secara bersamaan, kinerja sistem informasi tetap berjalan stabil.
<b>Information and Data (I)</b>	I1	Informasi yang disediakan dan ditampilkan oleh aplikasi mudah untuk dipahami.
	I2	Informasi yang disediakan dan ditampilkan oleh aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
	I3	Data yang disediakan oleh aplikasi mudah diakses atau digunakan sesuai kebutuhan pengguna.
<b>Economics (EC)</b>	EC.1	Biaya yang dikeluarkan oleh pengguna menjadi lebih ringan dengan adanya aplikasi dibandingkan dengan menggunakan cara konvensional.
	EC.2	Adanya aplikasi tersebut dapat mengurangi biaya pengguna dalam kepentingan memesan tiket bioskop dan keperluan lainnya yang masih terkait.
<b>Control and Security (C)</b>	C1	Data yang ada pada aplikasi sudah terjamin kerahasiaan dan keamanannya.
	C2	Aplikasi juga telah memiliki batasan hak akses yang berbeda antara pengembang aplikasinya, administrator, dan pengguna.
<b>Efficiency (EF)</b>	EF.1	Aplikasi memberikan keuntungan bagi pengguna.
	EF.2	Aplikasi telah menghemat biaya operasional juga waktu dari pengguna.
	EF.3	Aplikasi dapat digunakan pada seluruh proses yang berkaitan dengan kepentingan pengguna dalam pemenuhan kegiatan terkait penggunaan layanan bioskop mereka.
<b>Service (S)</b>	S1	Terdapat fitur <i>filter</i> dalam pencarian data pada aplikasi dan menghasilkan hasil yang sesuai.

Indikator	Kode	Komponen Penilaian
	S2	Layanan yang diberikan oleh aplikasi sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna.
	S3	Informasi yang disediakan oleh aplikasi sudah dapat diandalkan dan digunakan dengan mudah.

### 3.2.4 Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data ini, terdapat tiga tahapan dalam proses pengolahannya. Tiga tahapan tersebut mencakup tiga proses yaitu proses pengolahan data kuesioner, pengolahan data untuk pengukuran pengalaman pengguna pada desain antarmuka dengan metode *Heuristic Evaluation*, dan terakhir pengolahan data akhir terkait pengukuran kepuasan pengguna dengan metode *Pieces Framework*. Adapun penjelasan lebih jelas mengenai setiap tahapan adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan sebelumnya dan yang telah diisi oleh para responden, selanjutnya akan dilakukan analisis dan pengolahan data pada hasil kuesioner tersebut. Pengolahan data kuesioner ini dilakukan untuk mengetahui mana saja pertanyaan yang bisa digunakan dalam pengukuran pada desain antarmuka aplikasi serta pada kepuasan pengguna. Pengujian hasil kuesioner ini akan diolah dengan menggunakan bantuan *tools SPSS (Statistical Package for The Social Science)*. Adapun pengujian yang akan dilakukan adalah uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur *valid* atau tidaknya kuesioner yang digunakan. Apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item pernyataan pada kuesioner yang digunakan dapat dinyatakan *valid*. Sebaliknya, jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item pernyataan pada kuesioner dinyatakan tidak *valid*.

Selanjutnya pada uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan



rumus *Alpha Cronbach*. Dengan hasil dari uji reliabilitas apabila  $alpha > 0,60$  maka dinyatakan reliabel.

## **2. Pengolahan Data dengan Metode Heuristic Evaluation**

Proses evaluasi pertama yaitu menggunakan metode *Heuristic Evaluation* yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna pada kegunaan (*usability*) antarmuka pengguna aplikasi CGV Cinemas Indonesia. Pada metode *Heuristic Evaluation* akan dilakukan pengukuran sesuai sepuluh prinsip yang ada, yakni *Visibility of System Status; Match Between System and The Real World; User Control and Freedom; Consistency and Standard; Error Prevention; Recognition Rather Than Recall; Flexibility and Efficiency of Use; Aesthetic and Minimalist Design; Helps User Recognize, Diagnose, and Recovers from Errors*; serta *Help and Documentation*. Adapun langkah-langkah dalam melakukan proses evaluasi ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan jawaban responden pada kuesioner yang telah dibagikan;
- b. Melakukan perhitungan kriteria kelayakannya;
- c. Melakukan perhitungan pada persentase jawaban responden yang dilakukan melalui distribusi frekuensi dan persentase;
- d. Kemudian, setelah seluruh proses perhitungan selesai dilakukan, maka langkah terakhir pengukuran dengan metode ini ialah dengan melakukan rekapitulasi analisis data hasil pengukuran *usability*. Dimana batas baik dari sistem yang akan dievaluasi dihitung dengan melihat total yang memiliki interval baik.

## **3. Pengolahan Data dengan Metode Pieces Framework**

Setelah melalui proses pengukuran kualitas *usability* aplikasi CGV Cinemas Indonesia, maka dilanjutkan oleh proses evaluasi yang kedua yaitu menggunakan metode *Pieces Framework* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Jadi, metode *Pieces Framework* ini digunakan untuk menentukan apakah variabel yang digunakan sangat baik atau tidak, dan apakah variabel tersebut berdampak pada kualitas layanan, serta untuk menentukan apakah

seorang pengguna puas atau tidak puas pada suatu layanan. Pada metode *Pieces Framework* akan dilakukan pengukuran sesuai dengan enam dimensi yang ada, yakni *Performance; Information and Data; Economics; Control and Security; Efficiency*; serta *Service*. Adapun langkah-langkah dalam melakukan proses evaluasi ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Menghitung hasil tingkat rata-rata kepuasan pengguna aplikasi sesuai dengan pilihan dan skornya;
- b. Menentukan tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan model yang dinyatakan oleh Kaplan dan Norton di setiap indikator;
- c. Langkah terakhir yaitu dengan melakukan perhitungan rata-rata dari seluruh hasil pada setiap indikator tersebut. Dimana perhitungan tersebut akan dimuat dalam tabel hasil rekapitulasi indikator yang nantinya akan didapatkan hasil akhir dari total rata-rata setiap indikator untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi secara menyeluruh.

### **3.2.5 Hasil Penelitian**

Pada tahap ini, akan dibuat kesimpulan akhir terkait hasil penelitian yang telah dijabarkan melalui sepuluh aspek yang ada pada metode *Heuristic Evaluation* dan enam aspek yang ada pada metode *Pieces Framework*, sehingga dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi CGV Cinemas Indonesia sebagai salah satu tujuan penelitian yaitu dengan menghasilkan sebuah rekomendasi terhadap evaluasi terkait permasalahan *user interface* yang ada pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia untuk meningkatkan kepuasan penggunanya.

### **3.4 Tahap Pengumpulan Data**

Tahapan yang dilakukan dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

### 3.3.1 Observasi

Tahap ini melibatkan beberapa proses seperti mempelajari, memahami, dan menganalisis aplikasi yang akan diperiksa atau diuji. Dalam hal ini, prosedur dilakukan penulis dengan cara memeriksa secara langsung pada aspek tampilan dari aplikasi *mobile* CGV Cinemas Indonesia terkait dengan fungsi dari fitur antarmuka penggunaannya serta pengalaman pengguna terhadap aplikasi CGV Cinemas Indonesia itu sendiri.

### 3.3.2 Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden secara *online* menggunakan bantuan *tools* Google *Form* yang dibagikan melalui beberapa media sosial serta secara *offline* atau langsung tatap muka dengan responden. Dalam hal ini responden merupakan mahasiswa umum dengan ketentuan adalah mahasiswa yang telah mengambil mata kuliah Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) atau mata kuliah lain yang berkaitan mempelajari desain *User Interface* (UI) yang juga sudah pernah menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia.

Indikator pertanyaan pada kuesioner dibuat sesuai dengan prinsip Nielsen Heuristic dan kerangka kerja dari metode *Pieces Framework* dengan menguraikan masing-masing pada tiap kriteria dengan poin pertanyaan. Kemudian, pengumpulan data dari responden tersebut dilakukan dengan melakukan pengisian pada kuesioner yang akan diukur berdasarkan skala pengukuran Skala Likert yang menggunakan skala 1 sampai 5 pada setiap jawabannya seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3.3 di bawah ini.

**Tabel 3. 3** Skala Pengukuran

Skor	Kategori
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Ragu-Ragu (RG)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

### 3.3.3 Populasi dan Sampel

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling*, dimana metode ini merupakan metode *non-random sampling* dan yang ditekankan untuk menjadi sampel adalah dari adanya pertimbangan karakteristik atau ciri-ciri tertentu. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang telah mengambil mata kuliah Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) atau mata kuliah lain yang berkaitan mempelajari desain *User Interface* (UI) dan yang juga sudah pernah menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia. Dimana pada penelitian ini jumlah mahasiswa yang telah mengambil mata kuliah Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) atau mata kuliah lain yang berkaitan mempelajari desain *User Interface* (UI) dan yang juga sudah pernah menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia masih belum diketahui dengan pasti, sehingga untuk menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan formula Lemeshow untuk populasi yang tidak diketahui dengan rumus 3.1 seperti berikut ini:

$$n = \frac{Z^2 \times P (1-P)}{d^2} \quad (3.1)$$

**Dimana:**

$n$  = jumlah sampel

$Z$  = nilai standar Z pada kepercayaan 95% = 1,96

$P$  = maksimal estimasi = 50% = 0,5

$d$  = alpha (0,10) atau *sampling error* = 10%

Melalui rumus tersebut, maka jumlah minimal sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden.

### 3.5 Analisis Data

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka diketahui bahwa meskipun perilisan aplikasi CGV Cinemas Indonesia ini jauh lebih awal dibandingkan dengan aplikasi *e-ticketing* bioskop lainnya, namun aplikasi CGV Cinemas Indonesia ini justru memiliki peminat yang paling rendah dibanding dengan aplikasi *e-ticketing* bioskop lainnya jika dilihat dari skala *rating* aplikasi dan total jumlah unduhannya. Tidak hanya peminat yang rendah, bahkan tak jarang pula peminat dari bioskop jaringan CGV itu yang masih lebih sering memesan tiket bioskop jaringan CGV melalui aplikasi *e-ticketing* lain seperti melalui aplikasi TIX ID misalnya. Hal tersebut tentunya menjadi perhatian bagi pihak pengembang aplikasi CGV Cinema Indonesia dalam memberikan layanan secara maksimal melalui aplikasinya.

Selain itu, setelah dilakukan penyebaran kuesioner pra-penelitian yang melibatkan 100 responden umum, didapatkan beberapa kendala atau masalah yang dirasakan oleh responden umum terkait aplikasi CGV Cinemas Indonesia. Pada kuesioner pra-penelitian ini, kuesioner yang dibagikan pada sejumlah responden ini, seluruh variabel juga diukur menggunakan *Skala Likert* sebagai berikut: (1) Jawaban sangat setuju diberi bobot 5; (2) Jawaban setuju diberi bobot 4; (3) Jawaban ragu-ragu diberi bobot 3; (4) Jawaban tidak setuju diberi bobot 2; (5) Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1. Dimana butir pertanyaan pada kuesioner pra-penelitian ini dibuat dengan mewakili setiap dimensi pada dua metode yang digunakan pada penelitian ini, metode *Heuristic Evaluation* dan *Pieces Framework*. Pada aspek *Heuristic Evaluation* yang mengukur terkait *user*

*interface* aplikasi CGV Cinemas Indonesia didapatkan hasil, yaitu: (1) *Visibility of System Status*, pada prinsip pertama ini didapatkan suara terbanyak sebesar 36% yang memilih tidak setuju bahwa aplikasi telah memiliki judul yang menjelaskan isi dari fitur yang ada pada aplikasi; (2) *Match Between System and The Real World*, pada prinsip kedua ini didapatkan suara terbanyak sebesar 34% yang memilih setuju bahwa judul halaman dan menu sudah sesuai dengan tata bahasa yang baik; (3) *User Control and Freedom*, pada prinsip ketiga ini didapatkan suara terbanyak sebesar 28% yang memilih tidak setuju bahwa aplikasi telah memiliki fasilitas yang membebaskan pengguna memilih halaman; (4) *Consistency and Standard*, pada prinsip keempat ini didapatkan suara terbanyak sebesar 30% yang memilih setuju bahwa semua ikon yang tersedia di tiap halaman telah diberi judul; (5) *Error Prevention*, pada prinsip kelima ini didapatkan suara terbanyak sebesar 32% yang memilih tidak setuju bahwa sistem memberikan peringatan pada pengguna ketika melakukan kesalahan yang serius; (6) *Recognition Rather Than Recall*, pada prinsip keenam ini didapatkan suara terbanyak sebesar 31% yang memilih setuju bahwa judul halaman pada fitur sudah jelas dan informatif; (7) *Flexibility and Efficiency of Use*, pada prinsip ketujuh ini didapatkan suara terbanyak sebesar 29% yang memilih tidak setuju bahwa sistem menggunakan satu bahasa yang konsisten; (8) *Aesthetic and Minimalist Design*, pada prinsip kedelapan ini didapatkan suara terbanyak sebesar 32% yang memilih tidak setuju bahwa seluruh warna pada aplikasi sudah konsisten; (9) *Helps User Recognize, Diagnose, and Recovers From Errors*, pada prinsip kesembilan ini didapatkan suara terbanyak sebesar 39% yang memilih tidak setuju bahwa pesan kesalahan dari sistem menginformasikan penyebab kesalahan yang terjadi; (10) serta *Help and Documentation*, pada prinsip kesepuluh ini didapatkan suara terbanyak sebesar 34% yang memilih setuju bahwa terdapat halaman panduan yang lengkap dan detail mengenai seluruh fitur aplikasi yang dapat dilihat secara *online*. Berdasarkan data hasil dari kuesioner pra-penelitian terkait aspek *usability* pada *user interface* aplikasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar

responden memiliki masalah pada beberapa indikator terkait yaitu diantaranya *Visibility of System Status, User Control and Freedom, Error Prevention, Flexibility and Efficiency of Use, Aesthetic and Minimalist Design, dan Helps User Recognize, Diagnose, and Recovers from Errors*. Hanya empat indikator saja yang memiliki penilaian baik yang tinggi yaitu pada indikator *Match Between System and The Real World, Consistency and Standard, Recognition Rather Than Recall, dan Help and Documentation*.

Selanjutnya pada aspek *Pieces Framework* yang mengukur terkait kualitas layanan aplikasi CGV Cinemas Indonesia terhadap kepuasan penggunaannya didapatkan hasil, yaitu: (1) *Performance*, pada dimensi pertama ini didapatkan suara terbanyak sebesar 31% yang memilih setuju bahwa aplikasi mudah diakses oleh pengguna dimanapun dan kapanpun; (2) *Information and Data*, pada dimensi kedua ini didapatkan suara terbanyak sebesar 34% yang memilih setuju bahwa informasi yang disediakan dan ditampilkan oleh aplikasi mudah untuk dipahami pengguna; (3) *Economics*, pada dimensi ketiga ini didapatkan suara terbanyak sebesar 32% yang memilih tidak setuju bahwa adanya aplikasi dapat mengurangi biaya pengguna dalam kepentingan memesan tiket bioskop; (4) *Control and Security*, pada dimensi keempat ini didapatkan suara terbanyak sebesar 33% yang memilih ragu-ragu bahwa data yang ada pada aplikasi sudah terjamin keamanannya; (5) *Efficiency*, pada dimensi kelima ini didapatkan suara terbanyak sebesar 26% yang memilih tidak setuju bahwa aplikasi memberikan keuntungan bagi pengguna; (6) serta *Service*, pada dimensi keenam ini didapatkan suara terbanyak sebesar 31% yang memilih tidak setuju bahwa informasi yang disediakan oleh aplikasi sudah dapat diandalkan dan digunakan dengan mudah. Berdasarkan data hasil dari kuesioner pra-penelitian terkait aspek kualitas layanan aplikasi berdasarkan kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki masalah pada beberapa indikator terkait yaitu diantaranya *Economics, Efficiency, dan Service*. Kemudian indikator yang tidak terlalu bermasalah ada pada dua indikator yaitu *Performance* dan *Information and Data*.

Sedangkan untuk indikator *Control and Security*, sebagian besar responden masih memilih ragu-ragu yang dimana artinya responden antara merasa setuju dan tidak setuju dengan penilaian pada indikator tersebut.

Kuesioner pra-penelitian ini dibagikan secara acak, masih bersifat umum, dan butir pertanyaan dari kuesioner yang baru mewakili sebagai kecil dari kedua metode yang digunakan. Oleh karena itu, dilakukan kembali pembagian kuesioner penelitian kedua yang telah memiliki kriteria responden dalam pengisiannya. Dimana kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang telah mengambil mata kuliah Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) atau mata kuliah lain yang berkaitan mempelajari desain *User Interface* (UI) dan yang juga sudah pernah menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia. Data dan jawaban dari responden pada kuesioner kedua yang dibagikan inilah yang nantinya akan menjadi data perhitungan untuk pengukuran tingkat *usability* antarmuka pengguna pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia dan kualitas layanan aplikasinya terhadap kepuasan penggunaannya menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *Pieces Framework*.