

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi ini, kebutuhan terhadap suatu informasi menjadi hal yang penting bagi sebagian besar masyarakat seiring dengan perkembangan teknologi dan sistem informasi yang semakin pesat saat ini [1]. Jumlah pengguna internet di Indonesia setiap tahunnya juga terus mengalami peningkatan seiring dengan semakin tersedianya infrastruktur pendukung yang menopang aktivitas berinternet [1]. Perkembangan sistem teknologi informasi tersebut lantas saja mendorong kemunculan berbagai peluang bisnis yang memanfaatkan layanan internet karena dirasa lebih efisien dan efektif terutama jika dilihat dari segi penghematan waktu [1].

Seiring dengan prosesnya, perkembangan teknologi informasi di Indonesia juga diikuti oleh pertumbuhan industri film di Indonesia yang turut semakin berkembang pesat. Sebagai contoh, film-film seperti *Pertualangan Sherina* kemudian diikuti oleh *Ada Apa Dengan Cinta* yang berhasil membawa kembali kebanggaan industri film nasional. Lebih dari 2 juta penonton menyaksikan film ini di bioskop. Bahkan beberapa pembuat film Indonesia juga telah membuat beberapa prestasi di berbagai festival film internasional terkemuka, seperti film *Prenjak* karya Wregas Bhanuteja memenangkan *Leica Cine Discovery Prize* di festival film kelas dunia, Festival Film Cannes, pada tahun 2016 [2].

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Saiful Mujani *Research and Consulting* (SMRC) bersama Asosiasi Perusahaan Film Indonesia (APFI), Badan Perfilman Indonesia (BPI), dan Cinema XXI pada tahun 2020, kecenderungan menyukai film nasional semakin menguat di kalangan kelompok usia paling muda, yaitu antara usia 15 sampai 22 tahun. Sebesar 81% dari kelompok usia tersebut menyatakan menonton setidaknya satu film nasional; sementara 51%

menyaksikan setidaknya tiga film nasional di bioskop selama setahun terakhir. Sedangkan pada kelompok usia 23 sampai 30 tahun, persentase mereka yang menonton film nasional menurun menjadi 64% dan pada kelompok usia 31 sampai 38 menurun menjadi 49%. Survei ini melibatkan 1.000 responden. Survei difokuskan pada hanya kalangan muda di kota-kota besar karena survei nasional SMRC sebelumnya memang menunjukkan mayoritas penonton film di bioskop-bioskop di Indonesia adalah kalangan muda [3]. Kemudian, setelah dilakukan penyebaran kuesioner pra-penelitian yang dilakukan sebelumnya untuk penelitian ini yang melibatkan 100 responden, ternyata 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. Oleh karena itulah, pada penelitian ini menggunakan data *sampling* dengan kalangan mahasiswa sebagai respondennya karena sesuai dengan rentang usia yang telah ditentukan.

Tingginya antusias masyarakat yang tertarik menonton film di bioskop bahkan cukup sering menyebabkan terjadinya antrian yang sangat panjang hanya untuk membeli tiket langsung di bioskop. Terjadinya fenomena tersebut membuat banyak orang atau pelaku bisnis tertarik untuk membuat berbagai solusi untuk memecahkan masalah tersebut. Salah satunya adalah dengan dibuatnya aplikasi penjualan tiket bioskop secara *online* untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pemesanan tiket bioskop. Salah satu aplikasi terkait yang sedang digemari masyarakat saat ini adalah aplikasi CGV Cinemas Indonesia. Aplikasi CGV Cinemas Indonesia merupakan sebuah aplikasi yang menawarkan layanan dalam pembelian tiket bioskop secara *online* di bioskop jaringan CGV Cinemas Indonesia. Aplikasi CGV Cinemas Indonesia ini, dapat membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan mereka dalam memesan tiket bioskop melalui perangkat *mobile* mereka tanpa harus mengantri langsung di bioskop. Aplikasi CGV Cinemas Indonesia juga membantu pengguna agar dapat

memilih tempat duduk (*seat*) sesuai dengan keinginan mereka. CGV Cinemas Indonesia juga memberikan informasi seputar film yang akan tayang, cuplikan tayangan dari film terbaru, dan informasi jadwal tayang. Juga tersedia beberapa opsi pembayaran yang aman dan mudah untuk membeli tiket bioskop.

Di Indonesia, *startup* yang bergerak di bidang pembelian tiket bioskop secara *online* tidak hanya CGV Cinemas Indonesia, namun ada juga *startup* serupa lainnya seperti TIX ID, Cinema 21 atau yang juga dikenal dengan M-Tix, dan Cinepolis Cinemas Indonesia. Berikut di bawah ini tabel yang menunjukkan perbandingan dari keempat aplikasi e-ticketing bioskop di Indonesia.

**Tabel 1. 1.** Perbandingan Aplikasi *E-Ticketing* Bioskop Indonesia

No	Aplikasi <i>E-Ticketing</i> Bioskop di Indonesia	Skala <i>Rating</i>	Jumlah Pengunduh	Tanggal Rilis
1	TIX ID	4,5 / 5	10,000,000+	21 Maret 2018
2	Cinema 21 / M-Tix	4,3 / 5	10,000,000+	26 Agustus 2016
3	Cinepolis Cinemas Indonesia	4,1 / 5	1,000,000+	28 Mei 2015
4	CGV Cinemas Indonesia	3,8 / 5	1,000,000+	18 November 2014

(Sumber: Data Aplikasi *Google Play Store* Periode 2022)

Dapat dilihat pada beberapa data yang telah disebutkan pada Tabel 1.1 di atas yang menunjukkan bahwa meskipun perilsan 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.

Terkait dengan permasalahan tersebut, untuk mengetahui kinerja sistem, maka evaluasi sistem haruslah dilakukan. Kualitas sistem informasi secara

keseluruhan dapat mempengaruhi seberapa puas pengguna dengan sistem tersebut. Untuk dapat mengetahui ada tidaknya perbedaan antara keduanya, evaluasi adalah suatu proses yang memberikan informasi tentang status suatu kegiatan yang telah selesai, serta cara membedakan pencapaian dengan standar tertentu dan jenis manfaat yang diperoleh telah terwujud dibandingkan dengan harapan yang diinginkan [4]. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi rendahnya peminat dari aplikasi tersebut dibanding dengan aplikasi serupa lainnya. Hal tersebut juga dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan apa saja yang mungkin terjadi pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia serta untuk mengetahui evaluasi perbaikan apa saja yang perlu diperhatikan oleh pihak pengembang aplikasi tersebut berdasarkan dari tingkat kepuasan penggunaannya.

Berbicara tentang sebuah aplikasi, hal pertama yang akan dilihat adalah tampilan dari aplikasi tersebut. Tampilan penting bagi sebuah aplikasi karena semakin menarik tampilan akan mempengaruhi daya tarik pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Tampilan suatu aplikasi merupakan bagian dari desain antarmuka pengguna (*user interface*). Desain antarmuka pengguna adalah desain sistem yang memungkinkan manusia untuk berinteraksi dengan komputer atau sistem [5]. Oleh karena itulah, salah satu komponen yang akan dievaluasi pada penelitian ini adalah pada desain antarmuka pengguna dari aplikasi CGV Cinemas Indonesia dengan menggunakan metode *Heuristics Evaluation*. *Heuristics Evaluation* itu sendiri merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah *usability* pada antarmuka aplikasi [6]. Evaluasi ini juga merupakan salah satu metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna dalam hal interaksi antara manusia dengan suatu sistem [6]. Evaluasi menggunakan metode evaluasi heuristik ini nantinya bertujuan untuk dapat mengetahui kegunaan efisiensi, dan

efektifitas dari antarmuka sistem aplikasi CGV Cinemas Indonesia yang berbasis pada sepuluh prinsip Jacob Nielsen [7].

Selain dari aspek desain antarmuka pengguna, komponen lain yang berhubungan dan berkaitan langsung dengan pengguna adalah kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasinya. Kualitas layanan sendiri merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pengguna. Apabila layanan yang diterima pengguna sesuai dengan yang diharapkan oleh mereka, maka kualitas dari layanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima justru lebih rendah daripada yang diharapkan pengguna, maka kualitas layanan dianggap buruk [8]. Oleh karena itulah, juga akan dilakukan evaluasi pada kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi CGV Cinemas Indonesia berdasarkan dari tingkat kepuasan penggunaannya menggunakan metode *Pieces Framework*. Metode *Pieces Framework* itu sendiri merupakan suatu metode klasifikasi untuk masalah, peluang, dan arah dalam bidang definisi, analisis, dan desain suatu sistem [9]. *Pieces Framework* ini merupakan mekanisme untuk menentukan apakah variabel yang digunakan sangat baik atau tidak, dan apakah variabel tersebut berdampak pada kualitas layanan. Pada penelitian ini metode tersebut digunakan untuk menentukan apakah seorang pengguna puas atau tidak puas pada suatu layanan [10].

Sehingga akhirnya dilakukan penelitian yang berjudul "Evaluasi *User Interface* Aplikasi CGV Cinemas Indonesia Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dan *Pieces Framework*". Dimana dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau rekomendasi bagi pengembang aplikasi pemesanan tiket bioskop CGV Cinemas Indonesia agar dapat lebih meningkatkan kualitas aplikasinya untuk meningkatkan kepuasan penggunaannya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat pada penelitian ini yaitu di antaranya:

1. Masih rendahnya peminat aplikasi CGV Cinemas Indonesia jika dibandingkan dengan aplikasi *e-ticketing* bioskop lainnya yang ada di Indonesia berdasarkan data yang tersedia pada *Google Play Store* periode 2022 terkait dengan aplikasi *e-ticketing* bioskop yang ada di Indonesia yakni aplikasi TIX ID, M-Tix, dan Cinepolis Cinemas Indonesia.
2. Dilihat dari data yang tersedia pada *Google Play Store* periode 2022 terkait dengan aplikasi *e-ticketing* bioskop yang ada di Indonesia tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi rendahnya minat pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia dibanding dengan aplikasi serupa lainnya jika dilihat dari segi *usability* antarmuka pengguna aplikasi dan kualitas layanan aplikasi berdasarkan kepuasan penggunanya.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari pernyataan yang telah diuraikan pada rumusan masalah di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu; “Faktor apa saja yang memengaruhi rendahnya peminat aplikasi CGV Cinemas jika dilihat dari segi *usability* antarmuka pengguna aplikasi dan kualitas layanan aplikasi berdasarkan kepuasan penggunanya?”

## 1.4 Batasan Masalah

Dari pernyataan yang ada pada rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan di atas, agar pembahasan penelitian ini tidak berkembang terlalu jauh atau bahkan menyimpang terlalu jauh dari tujuannya, maka peneliti membatasi permasalahan yakni di antaranya:

1. Responden yang dilibatkan sebagian besar 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.
2. Berdasarkan data kota yang tersedia aplikasi CGV Cinemas Indonesia periode 2022, maka penyebaran kuesioner difokuskan pada beberapa perguruan tinggi yang ada di 33 kota tersebut yang diantaranya adalah sebagai berikut; Purwokerto, Balikpapan, Bandung, Batam, Bekasi, Blitar, Bogor, Cikarang, Cirebon, Gresik, Jakarta, Jember, Karawang, Kediri, Lampung, Madiun, Makassar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Mojokerto, Padang, Palembang, Pekanbaru, Purwakarta, Samarinda, Solo, Surabaya, Tangerang, Tangerang Selatan, Tegal, dan Yogyakarta.
3. Penelitian ini dilakukan hanya untuk melakukan evaluasi perbaikan dalam meningkatkan kualitas desain *user interface* aplikasi CGV Cinemas Indonesia menggunakan *Heuristic Evaluation* dan mengukur kualitas layanan aplikasi CGV Cinemas Indonesia berdasarkan tingkat kepuasan penggunaannya menggunakan metode *Pieces Framework*.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, serta pembatasan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk melakukan evaluasi pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia dari segi *usability* antarmuka pengguna (*user interface*).
2. Untuk mengetahui kualitas layanan pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat dijadikan sebagai evaluasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak pengembang aplikasi CGV Cinemas Indonesia berdasarkan pada hasil pengukuran *usability* antarmuka pengguna dan kualitas layanan aplikasi.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, diharapkan dapat mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendorong dan penghambat kepuasan pengguna. Juga diharapkan dapat menjadi masukan atau rekomendasi bagi pengembang aplikasi pemesanan tiket bioskop CGV Cinemas Indonesia agar dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi guna meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Bagi peneliti dan akademisi, diharapkan mampu meningkatkan pemahaman ilmu pengetahuan dan masukan untuk menjadi referensi pada penelitian selanjutnya.