

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Film merupakan salah satu media hiburan yang paling banyak dinikmati oleh masyarakat [1]. Terdapat banyak alternatif pilihan yang dapat kita pilih untuk dapat menikmati sebuah film, salah satunya adalah dengan menonton film di Bioskop. Cinépolis merupakan bioskop asal Meksiko yang sudah beroperasi di Indonesia sejak tahun 2014 [2]. Untuk mendukung distribusinya, Cinépolis membuat website bioskopnya di Indonesia dengan tujuan agar pelanggan dapat melihat film yang sedang tayang maupun yang akan tayang, serta dapat memesan tiket secara online [2]. Aplikasi berbasis web yang baik adalah aplikasi yang dapat berinteraksi dengan baik dengan penggunanya [3]. Dua elemen penting yang menentukan hal tersebut adalah *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). UI yang baik akan memberikan kenyamanan pengguna dalam melihat tampilan dan memahami fungsionalitas aplikasi. Sedangkan UX yang baik dapat memberikan kemudahan pemakaian aplikasi bagi pengguna [3].

Berdasarkan pengecekan pengunjung harian yang dilakukan dengan menggunakan website <https://www.visitorsdetective.com/>, pada tanggal 3 Februari 2022 pengunjung harian website Cinépolis adalah sebanyak 732 pengunjung, pada tanggal 5 Februari 2022 pengunjung meningkat menjadi 1,751 pengunjung dan pada tanggal 7 Februari 2022 menurun kembali menjadi 1,084 pengunjung. Berdasarkan perubahan jumlah pengunjung yang cukup drastis maka dipilihlah website Cinépolis sebagai objek dalam penelitian ini. Untuk mengetahui lebih dalam tentang pengalaman pengguna saat menggunakan website Cinépolis, disebar form yang berisi pertanyaan dari tabel *System Usability Scale* (SUS) yang sudah diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia [4]. Dari total sebanyak 31 responden [5] dan dengan perhitungan menggunakan metode SUS, skor yang didapatkan website Cinépolis adalah sebesar 54.03 (Lampiran 4). Sehingga website Cinépolis berada dibawah standar skor SUS yaitu 68 dan berada pada grade D yaitu kategori *Poor* [6]. Masalah tersebut dapat dijadikan perhatian oleh Cinépolis untuk mengevaluasi kembali tampilan web miliknya. Dalam mengevaluasi sebuah UI/UX, terdapat beberapa metode usability yang dapat digunakan, diantaranya yaitu:

Pada penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, hasil uji evaluasi

Tabel 1.1. Perbandingan Metode

| Metode | Kelebihan | Kekurangan |
|------------------------------------|--|--|
| Interview and Focus Group Research | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keragaman tanggapan yang diberikan pengguna | <ol style="list-style-type: none"> 1. Harus menyamakan waktu untuk diskusi dengan seluruh anggota |
| Surveys | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menemukan masalah aplikasi paling umum 2. Mudah dilakukan untuk pengumpulan data | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kadang sulit untuk menafsirkan jawaban 2. Ada kemungkinan data tidak reliable |
| Cognitive Walkthrough | <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya yang dikeluarkan tidak begitu besar | <ol style="list-style-type: none"> 1. Task rumit untuk dikerjakan |
| Usability Testing | <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu pengerjaan yang cenderung sebentar 2. Dapat dilakukan dengan sample yang sedikit | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rumus pengerjaan yang cukup rumit 2. Tidak bisa hanya menggunakan prototype |
| Heuristic Evaluation | <ol style="list-style-type: none"> 1. Lebih cepat menemukan masalah dengan detail 2. efisien dalam merancang prototype perbaikan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya yang dikeluarkan cukup besar 2. Pakar berpengalaman kadang sulit ditemukan |

aplikasi antar muka menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* memberikan hasil yang cukup efektif dengan menggunakan sample sebanyak 10 orang untuk mengerjakan task yang diberikan. Hasil akhir dari penelitian menunjukkan bagian mana dalam website yang paling banyak ditemukan masalah [7]. Sedangkan penelitian lainnya yang dilakukan dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* juga memberikan hasil yang efektif dalam mengetahui tingkat keparahan website dengan menggunakan 3 evaluator expert [8]. Hasil dari *Heuristic Evaluation* memberikan tingkat prioritas permasalahan yang ditemukan sehingga lebih efektif dan efisien untuk membangun website perbaikan berdasarkan tingkat keparahannya. Berdasarkan kelebihan dan kekurangan serta penelitian

yang pernah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *Heuristik Evaluation* adalah metode yang paling cocok untuk digunakan pada penelitian ini, karena metode Heuristik dapat memberikan hasil yang cepat dan akurat dalam menemukan permasalahan yang terdapat pada website yang sedang diteliti.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana rancangan rekomendasi website Cinépolis menggunakan metode *Heuristic Evaluation*?
2. Berapa tingkat kepuasan pengguna terhadap website perbaikan bioskop Cinépolis menggunakan metode SUS?

1.3 Batasan Permasalahan

Berikut adalah beberapa batasan untuk ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan :

1. Website yang di evaluasi adalah website bioskop Cinépolis dalam tampilan desktop.
2. Merekomendasikan UI/UX perbaikan pada tampilan website bioskop Cinépolis selanjutnya.
3. Lama waktu pengamatan terhadap masalah website bioskop Cinépolis dilakukan dalam waktu seminggu, mulai tanggal 1 Februari 2022 hingga 7 Februari 2022.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang rekomendasi perbaikan website bioskop Cinépolis menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website perbaikan bioskop Cinépolis menggunakan metode SUS.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kekurangan dan permasalahan tampilan yang dimiliki website Cinépolis.
2. Memberikan kemudahan dan kesan kenyamanan yang tinggi dalam penggunaan website Cinépolis bagi pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

- Bab 1 PENDAHULUAN
Berisi latar belakang masalah dari topik penelitian yang diangkat, rumusan masalah yang akan dikaji, batasan permasalahan, tujuan penelitian dan manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini.
- Bab 2 LANDASAN TEORI
Berisi landasan dan tinjauan teori yang digunakan dalam penelitian ini.
- Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN
Berisi penjelasan mengenai metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.
- Bab 4 HASIL DAN DISKUSI
Berisi hasil dari data yang sudah didapatkan dan penelitian yang sudah dilakukan.
- Bab 5 SIMPULAN DAN SARAN
Berisi kesimpulan dan saran dari rangkaian proses penelitian yang telah dilakukan.