

**BAB I****PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Pada era modernisasi saat ini sudah banyak sekali kemudahan dan menuntut masyarakat untuk terus beradaptasi mengikuti perkembangan zaman dengan segala macam bentuk teknologi yang ada. Sudah banyak sekali pergeseran yang terjadi, berawal secara manual atau tradisional kini bergeser menjadi era semi otomatis atau *modern* (Fhonna, 2021). Dahulu pembelian tiket hiburan masih mengharuskan datang ke tempat dan mengikuti antrean, namun dengan adanya pergeseran menuju era *modern* saat ini untuk membeli tiket hiburan hanya perlu secara *online* menggunakan aplikasi (Susianto, 2019).

Sebagai salah satu proses perkembangan layanan teknologi, berbagai perusahaan semakin memajukan dan mempermudah transaksi dengan pelanggannya dengan membuat sebuah layanan *mobile-commerce* dimana salah satu kegiatannya adalah *mobile ticketing (M-Ticketing)*. Dengan adanya *mobile ticketing* pelanggan dapat melakukan pemesanan hingga melakukan pembayaran tiket hanya dengan melalui sebuah *mobile phone*. *M-Ticketing* saat ini sudah banyak digunakan untuk berbagai kegiatan bertransaksi di bidang jasa misalnya tiket perjalanan dengan menggunakan kereta api, pesawat terbang, tiket konser, dan tiket hiburan berupa bioskop (Tommy Kuncara et al., 2021).

Cinema 21/XXI/The Premiere merupakan salah satu tempat hiburan atau bioskop yang diminati dan berkembang di masyarakat. Cinema 21/XXI/The Premiere juga menjadi salah satu tempat untuk menghilangkan kepenatan di kalangan masyarakat luas setelah seharian beraktivitas penuh. Saat ini Cinema 21/XXI/The Premiere sudah menjamur sampai dengan kota-kota kecil yang ada di Indonesia dan terkadang semuanya penuh dipadati pengunjung terlebih lagi pada akhir pekan (Tresnawati, 2021).

Berdasarkan hal ini PT. Nusantara Sejahtera Raya sebagai perusahaan yang membawahi dan mengelola bioskop Cinema 21, Cinema XXI, dan The Premiere di banyak kota di Indonesia berusaha untuk memberikan layanan

yang terbaik (Hasanudin, 2020). Saat ini Cinema 21/XXI/The Premiere telah membuat sebuah sistem pembelian tiket secara *online* kepada para pelanggannya yang dapat dibeli melalui aplikasi *mobile* resminya yaitu M-Tix. Tujuannya untuk memberikan pelayanan yang nyaman dan efisien kepada para pelanggan ketika ingin membeli tiket bioskop. Keuntungan dalam pembelian tiket melalui aplikasi M-Tix selain tidak perlu antre adalah mengurangi kemungkinan kehabisan tiket. Untuk memesan tiket secara *online*, pengguna dapat memilih posisi tempat duduk yang disukai. Untuk prioritasnya adalah baris B, C, D, dan E yang mudah dilihat dan tentunya dengan harga yang sedikit berbeda dengan antrean dikarenakan harus membayar biaya administrasi (Fadhilah & Quranisari, 2022).

Implementasi suatu teknologi informasi akan selalu berhubungan dengan penerimaan pengguna yaitu seseorang yang menggunakan sebuah produk atau layanan dari sebuah aplikasi terlebih dari segi tampilan dan juga pengalaman penggunaan pada teknologi informasi tersebut. Sejauh mana pengguna dapat menerima dan merasakan suatu teknologi dimana merupakan suatu hal yang penting untuk menerima tampilan dan juga pengalaman penggunaan teknologi informasi tersebut (Semuel et al., 2021).

*Design thinking* adalah pendekatan yang berpusat pada manusia terhadap inovasi yang diambil dari perangkat perancang untuk mengintegrasikan kebutuhan orang-orang, kemungkinan teknologi, dan persyaratan untuk kesuksesan bisnis (Lazuardi & Sukoco, 2019). *Design Thinking* merupakan sebuah proses berulang dimana seorang peneliti *User Experience* berusaha untuk memahami pengguna, menantang asumsi, dan juga mendefinisikan ulang masalah yang ada dalam usaha untuk mengidentifikasi strategi alternatif dan solusi yang sebelumnya bisa tidak tampak dalam pemahaman awal. Di saat yang bersamaan, *Design Thinking* memperkenalkan pendekatan berbasis pemecahan guna membongkar permasalahan. *Design Thinking* juga berpusat pada metode berpikir serta bekerja dan sekumpulan metode-metode langsung (Sari et al., 2020).

Kemudian, setelah melakukan *study review* pada aplikasi M-tix yang dilakukan di awal, lalu didapatkan hasil dari *study review* yang dilakukan untuk pendefinisian masalah yang ada. Hasil *study review* (terlampir) terdapat beberapa permasalahan mengenai tampilan dan juga fitur dari pada aplikasi *mobile* M-Tix yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dan juga *User Interface* serta *User Experience* yang masih kurang tepat dengan kebiasaan dan kebutuhan pengguna aplikasi pemesanan tiket bioskop *online* aplikasi *mobile* M-Tix.

Setelah dilakukannya *study review*, dilakukan penyebaran kuesioner menggunakan pengujian SUS (*System Usability Scale*) pada aplikasi lama atau saat ini. Hasil pengujian dengan kuesioner yang dilakukan mendapat 40 orang pengguna yang memakai aplikasi *mobile* M-Tix pada responden 18 laki-laki dan 22 perempuan dengan status 13 orang pekerja, 2 orang Menempuh Pendidikan SD/SMP/SMA/SMK Sederajat dan juga 27 orang mahasiswa. Aplikasi *mobile* M-Tix saat ini memiliki rata-rata nilai 61 (hasil perhitungan terlampir) dalam artian masih di bawah rata-rata. Artinya hasil kuesioner pengujian tersebut terdapat beberapa permasalahan aplikasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dari uraian di atas peneliti ingin melakukan pengembangan model desain *UI/UX* aplikasi *mobile* M-Tix untuk mengetahui dan juga merumuskan solusi desain alasan mengapa aplikasi *mobile* M-Tix yang masih kurang tepat dengan kebiasaan dan kebutuhan pengguna dari segi desain dengan adanya permasalahan hasil *study review* dan pengujian terbatas dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

Oleh karena itu lah penulis bermaksud merancang kembali aplikasi *mobile* M-Tix yang khusus pada desain *UI/UX* untuk keperluan pengguna dengan fitur-fitur yang dapat dipahami dan juga tepat dengan kebiasaan serta kebutuhan pengguna yang berjudul “**Pengembangan Model Desain *UI/UX* Aplikasi Tiket Bioskop M-Tix Dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*”**. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau rekomendasi desain bagi pengembang aplikasi pemesanan tiket bioskop

terutama M-Tix agar dapat meningkatkan kinerja aplikasi guna meningkatkan *User Experience* dan *User Interface*.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Objek penelitian ini adalah M-Tix, yang merupakan sebuah aplikasi berbasis *mobile* bagian dari sistem informasi Cinema 21/XXI/ The Premiere. Penelitian ini berusaha untuk mengembangkan model desain *UI/UX* pada aplikasi *mobile* M-Tix sebagai sistem informasi pembelian tiket bioskop secara *online* dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka identifikasi masalah yang didapat yaitu:

1. *User Interface* yang masih kurang tepat dengan kebiasaan dan kebutuhan pengguna aplikasi pemesanan tiket bioskop *online* aplikasi *mobile* M-Tix.
2. *User Experience* yang masih belum memuaskan untuk pengguna.

## 1.3 Rumusan Masalah Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana mendesain *UI/UX* kembali yang tepat sesuai dengan kebiasaan dan kebutuhan pengguna dalam menggunakan aplikasi pemesanan tiket bioskop *online mobile* M-Tix?
2. Bagaimana meningkatkan *User Experience* untuk *end-user* yaitu pengguna aplikasi *mobile* M-Tix?

## 1.4 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan desain *UI/UX* kembali yang tepat sesuai dengan kebiasaan dan menyediakan beberapa fitur-fitur tambahan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna seperti pemilihan tanggal penayangan film yang kemudian didukung dengan meningkatkan *User Experience* untuk *end-user* yaitu pengguna aplikasi pemesanan tiket *online* aplikasi *mobile* M-Tix.

### 1.5 Manfaat Tugas Akhir

Dalam sebuah penelitian maka perlu adanya pendefinisian manfaat. Manfaat yang diharapkan dari penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran dan pengetahuan terhadap hasil pengembangan *UI/UX* berdasarkan kebiasaan dan kebutuhan pengguna dalam menggunakan aplikasi pemesanan tiket bioskop *online* mobile M-Tix.
2. Memberikan gambaran dan pengetahuan terhadap hasil pengembangan *UI/UX* untuk pemilihan tanggal penayangan film dalam pembelian tiket secara *online* melalui *mobile* M-Tix.
3. Memberikan rekomendasi terhadap hal-hal yang dapat meningkatkan *User Experience* pada aplikasi *mobile* M-Tix.

### 1.6 Lingkup Tugas Akhir

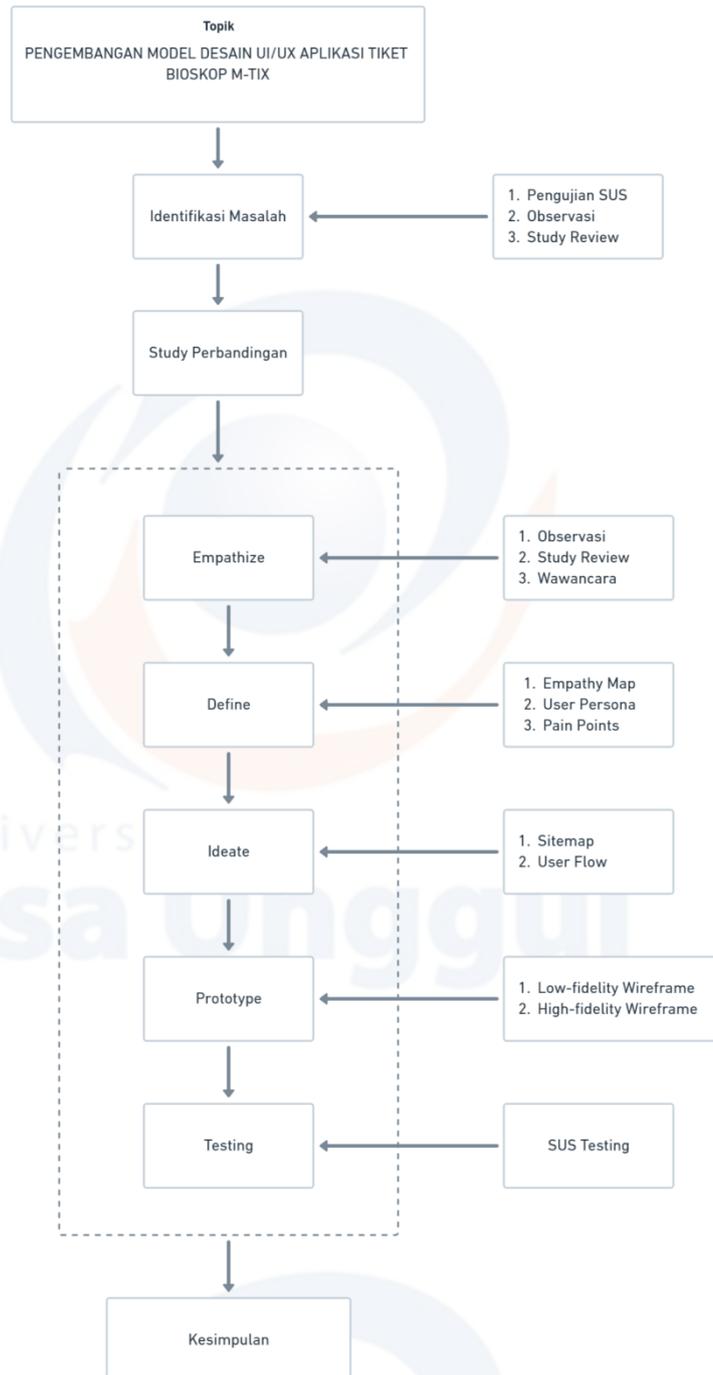
Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis jelaskan, diperlukan batasan atau lingkup dalam tugas akhir ini agar tidak menyimpang dari yang telah direncanakan, sehingga tujuan sebenarnya dapat tercapai. Maka penelitian dibatasi dengan beberapa hal. Yaitu:

1. Membuat rekomendasi desain *UI/UX* aplikasi *mobile* M-Tix yang sesuai dengan *requirement* dari sudut pandang pengguna.
2. Membuat *prototype UI/UX* menggunakan aplikasi Figma.
3. Proses yang digunakan dalam merancang *UI* dan *UX* berdasarkan pedoman metode *Design Thinking* dan tidak membuat *UML diagram*.
4. Hanya membuat rekomendasi desain aplikasi dan tidak membangun aplikasi.

### 1.7 Kerangka Berpikir

Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pembelian tiket secara *online* dikenal sebagai *e-ticket*. M-Tix merupakan sebuah layanan *e-ticket* khususnya pembelian tiket bioskop pada Cinema 21/XXI/ The Premiere secara *online* melalui aplikasi *mobile*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat *usability* pada aplikasi M-Tix dan memberikan gambaran pengembangan *UI/UX* untuk peningkatan tampilan M-Tix. Dengan menggunakan metode *Design Thinking*, berdasarkan hal tersebut disusun kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

## 1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang terdiri dari lima bab dan beberapa sub bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup, manfaat penelitian, teknik pengumpulan data, metode pengembangan desain, serta sistematika penulisan laporan yang dibuat.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang teori-teori yang berhubungan dengan topik dalam penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses penelitian. Tahapan-tahapan pada penelitian ini yaitu *Empathize, Define, Ideate, Prototype, Testing*.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang analisa dan pengembangan dari desain produk yang akan dikembangkan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini serta saran untuk penelitian berikutnya.