

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kegiatan *event* sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, berbagai kegiatan *event* baik yang bersifat formal maupun informal. *Event* menurut Maulana dkk. (2024), adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak tertentu pada waktu yang telah ditentukan, dengan tujuan memberikan informasi, pengalaman, atau mencapai tujuan tertentu kepada para peserta atau pengunjung. Acara ini dapat berupa perayaan, seminar, lokakarya, festival, konser, atau kegiatan lainnya (Ningsih dkk., 2023).

Masyarakat Indonesia saat ini menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap berbagai jenis *event*, terutama konser musik. Penyelenggaraan festival musik di Indonesia memiliki potensi untuk menjadi salah satu penggerak ekonomi nasional, karena mampu menarik wisatawan asing (Kemenparekraf, 2021). Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2023), jumlah pengunjung *event* di Indonesia meningkat dari pencapaian target dengan sekitar 11,76%. Perkembangan ini menunjukkan bahwa industri *event* di Indonesia sedang mengalami pertumbuhan pesat dan diminati oleh banyak orang.

Perkembangan teknologi, terutama setelah pandemi COVID-19, memberikan dampak signifikan terhadap penyelenggaraan *event*. Saat ini, *event* dapat diselenggarakan secara *offline*, *online*, maupun *hybrid*. Selama pandemi, penyelenggara *event* memanfaatkan *platform* konferensi video untuk menyelenggarakan *event* virtual (Pratama dan Santoso, 2021). Setelah pandemi, model *event hybrid* yang menggabungkan elemen fisik dan virtual menjadi semakin populer karena menawarkan fleksibilitas dan jangkauan yang lebih luas (Juliana dkk., 2023).

Salah satu faktor kunci keberhasilan sebuah *event* adalah pemasaran. Pemasaran melalui media digital, seperti sosial media, situs *web*, dan aplikasi *mobile*, menjadi sangat penting (Sukmawati dan Negara, 2022). Selain itu, pemesanan tiket *event* saat ini juga dapat dilakukan secara *online* maupun *offline*. Penggunaan metode pemesanan tiket *online* juga semakin diminati karena

kemudahan dan efisiensinya (Yoganata, 2024). Pemasaran dan pemesanan tiket *online* tidak hanya meningkatkan partisipasi masyarakat, tetapi juga memberikan keuntungan bagi penyelenggara *event* (Alfianto dkk., 2023). Sehingga, di era digital saat ini diharapkan adanya sistem pemesanan tiket *event* melalui *online*.

Pemesanan tiket *event* secara *online* saat ini umumnya dilakukan melalui situs *web*. Berdasarkan survei kuesioner yang dilakukan untuk menilai pengalaman pengguna terhadap 60 responden. Pemilihan 60 responden didasarkan pada aksesibilitas terhadap responden yang relevan, yaitu individu yang memiliki pengalaman dalam melakukan pemesanan tiket *event* secara *online*. Responden mayoritas memiliki pengalaman memesan tiket melalui *website* seperti *tiket.com*, *artatix.co.id*, *loket.com*, *eventbrite.com*, dan lainnya, hasil jawaban responden dapat dilihat pada Lampiran 17. Penggunaan aplikasi *mobile* untuk pemesanan tiket *event* masih sangat jarang. Sistem pemesanan tiket *event* yang pernah digunakan oleh responden masih memiliki beberapa kekurangan yang sering dikeluhkan pengguna. Berdasarkan pengalaman pengguna dari 60 responden, beberapa masalah yang sering muncul adalah kesulitan dalam proses pemesanan, ketersediaan tiket yang terbatas, pilihan metode pembayaran yang kurang beragam, dan tidak adanya fitur pengingat acara.

Masalah-masalah dalam sistem pemesanan tiket *online* dapat berdampak negatif pada semua pihak. Dampaknya adalah pengguna mengalami kekecewaan dan frustrasi, sehingga membuat pengguna tidak membeli atau lupa menghadiri acara (Yamin dkk., 2024). Penyelenggara *event* menghadapi penurunan penjualan, citra buruk, dan kerugian finansial. Secara umum, minat masyarakat terhadap *event* dapat menurun dan penjualan tiket ilegal berkembang (Yamin dkk., 2024). Sehingga, harus melakukan desain ulang terhadap sistem pemesanan tiket *event* untuk memastikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

Perancangan desain antarmuka yang baik memiliki peran penting dalam menentukan sejauh mana pengguna dapat berinteraksi dengan sistem secara mudah dan nyaman (Ziegelmeyer dan Lehene, 2021). Perancangan desain yang kurang tepat, sistem berisiko tidak memenuhi harapan pengguna yang dapat menyebabkan kebingungan, kesalahan dalam penggunaan, serta menurunnya

tingkat kepuasan pengguna (Putra dkk., 2022). Sehingga, diperlukan pendekatan perancangan yang terstruktur dan berfokus pada kebutuhan pengguna untuk mencegah kegagalan implementasi, serta memastikan rancangan desain benar - benar sesuai kebutuhan dan mampu meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan sistem.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang desain antarmuka pengguna *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang lebih baik pada sistem pemesanan tiket *event* berbasis *mobile*. Aplikasi *mobile* lebih unggul karena pengalaman pengguna personal, aksesibilitas *offline*, terintegrasi fitur perangkat, dan notifikasi langsung (Putra dkk., 2023). Penelitian ini akan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD), untuk memastikan bahwa desain aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna (Ernawati dan Indriyanti, 2022). Desain prototipe aplikasi *mobile* yang dihasilkan akan diuji menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna.

Penelitian ini menghasilkan desain UI/UX sistem pemesanan tiket *event* berbasis aplikasi *mobile* dengan pendekatan metode *User Centered Design* (UCD). Rancangan desain UI/UX dengan pendekatan UCD yaitu melalui proses analisis user persona dalam tahapan *understand context of use*, analisis kebutuhan pengguna dan konteks skenario dalam tahapan *specify user requirements*. Proses selanjutnya yaitu merancang *userflow*, *wireframe*, dan *design prototype* dalam tahapan *design solutions*. Tahapan terakhir *evaluate againts requirements* yaitu melakukan *usability testing* menggunakan pendekatan *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini juga melakukan iterasi desain berdasarkan dari hasil *usability testing* pertama, kemudian dilakukan kembali *usability testing* kedua. Hasil dari *usability testing* pertama dan kedua, peneliti melakukan evaluasi hasil yang menunjukkan adanya peningkatan skor SUS awal 63,5 menjadi 76. Demikian, penelitian ini masih terdapat kekurangan pada sistem yang terletak dalam aspek kemudahan pengguna dan aksesibilitas.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana merancang tampilan *User Interface* pada Sistem Pemesanan Tiket *Event* Berbasis *Mobile* dengan penerapan metode *User Centered Design (UCD)*?
- b. Bagaimana cara mengukur pengalaman pengguna Sistem Pemesanan Tiket *Event* Berbasis *Mobile* dengan *Usability Testing* melalui penerapan metode *System Usability Scale (SUS)*?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Merancang tampilan *User Interface* pada Sistem Pemesanan Tiket *Event* Berbasis *Mobile* dengan menerapkan metode *User Centered Design (UCD)*.
- b. Mengetahui hasil pengujian pengalaman pengguna Sistem Pemesanan Tiket *Event* Berbasis *Mobile* dengan *Usability Testing* melalui menerapkan metode *System Usability Scale (SUS)*.

## 1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

### 1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Pemahaman mendalam tentang metode *User Centered Design (UCD)* dan bagaimana penerapannya dapat meningkatkan kualitas desain aplikasi *mobile*.
- b. Peneliti akan mendapatkan pengalaman praktis dalam melakukan *Usability Testing* dan analisis data menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.

#### 1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa khususnya di bidang program studi Teknik Informatika.
- b. Menjadi referensi untuk penelitian lanjutan bagi mahasiswa khususnya di Politeknik Negeri Jember.

#### 1.4.3 Bagi Pengguna (*End User*)

- a. *End user* akan mendapatkan manfaat dari sistem pemesanan tiket *event* yang lebih mudah digunakan dan mudah dipahami.
- b. Desain UI/UX yang dioptimalkan akan meningkatkan keseluruhan pengalaman pengguna dan memenuhi kebutuhan pengguna.

### 1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini diberikan batasan masalah agar tujuan dan saran yang diinginkan dapat tercapai. Adapun batasan masalah sebagai berikut:

- a. Pendekatan metode *User Centered Design* pada penelitian ini menghasilkan sebuah *prototype* dari Sistem Aplikasi Pemesanan Tiket *Event* Berbasis *Mobile*.
- b. Proses desain solusi difokuskan pada perancangan alur pengguna (*userflow*) dan antarmuka pengguna (*user interface*).
- c. Tahapan penelitian hanya sampai dengan *Usability Testing* dengan metode *System Usability Scale*.